Knjižnične usluge za osobe starije životne dobi

Tuzlančić, Ira

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://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:777786

Rights / Prava: Attribution 3.0 Unported/Imenovanje 3.0

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Filozofski fakultet
Sveučilišta u Zagrebu

Repository / Repozitorij:

ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences

zir.nsk.hr

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
IZVANREDNI DIPLOMSKI STUDIJ BIBLIOTEKARSTVA
Ak. god. 2020./2021.

Ira Tuzlančić

Knjižnične usluge za osobe starije životne dobi

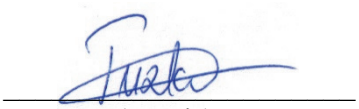
Diplomski rad

Mentorica: dr. sc. Ana Barbarić, izv. prof.

Zagreb, prosinac 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)

Sadržaj

Sadržaj iv

1. Uvod 1

2. Teorijska polazišta 3

2.1. Demografske promjene svjetskog stanovništva 3

2.2. Terminologija i zakonodavni okvir 5

2.3. Stručni okvir 8

3. Projekt *65 plus* Knjižnica grada Zagreba 12

3.1. A kako to stvarno izgleda u praksi jedne narodne knjižnice? 15

3.1.1. Aktivnosti u 2016. godini 15

3.1.2. Aktivnosti u 2017. godini 16

3.1.3. Aktivnosti u 2018. godini 17

3.1.4. Aktivnosti u 2019. godini 18

4. Međunarodni primjeri dobre prakse 20

5. Knjižnične usluge za osobe starije životne dobi - završna razmatranja 23

5.1. Poželjne osobine knjižničara za rad sa starijim osobama 30

5.2. Izazovi u realizaciji knjižničnih usluga za starije osobe 30

6. Zaključak 33

7. Literatura 35

Sažetak 40

Summary 41

1. Uvod

Usluge za posebne skupine korisnika obuhvaćaju knjižnične usluge za korisnike knjižnica s nekim oblikom posebnosti zbog kojih se knjižnične usluge dijelom ili u cijelosti prilagođavaju njihovim potrebama. Starije osobe, kao posebna skupina korisnika narodnih knjižnica tema je ovoga rada. Prema Izvještaju Odjela za ekonomska i socijalna pitanja Ujedinjenih naroda iz 2017. godine, svjetska populacija stari, a procjenjuje se da će, kako vrijeme odmiče, udio starijih osoba u općoj populaciji značajno rasti. Starenje svjetskog stanovništva nazivaju najznačajnijom društvenom promjenom 21. stoljeća.[1]

Svjetska zdravstvena organizacija proglasila je razdoblje 2020.-2030. *desetljećem zdravog starenja* kako bi se na svjetskoj razini promišljalo o statusu, zdravlju i boljitku starijih osoba u skladu s tim velikim društvenim promjenama.

U radu će se, nakon pregleda osnovnog zakonodavnog i stručnog okvira prema kojem se provode knjižnične usluge za starije osobe i društvenih promjena kao temelja za promišljanje i provedbu takvih usluga, opisati u osnovnim crtama projekt *65 plus* Knjižnica grada Zagreba koji se u mreži provodi od 2008. godine.[2]

Nadalje, detaljniji primjeri knjižničnih programa namijenjenih starijim osobama prikazat će se kroz dio aktivnosti projekta *65 plus* koje su se provodile u mreži Knjižnica Augusta Cesarca u razdoblju 2016.- 2019. godine, a podaci su preuzeti iz godišnjih izvještaja o radu projekta *65 plus* Knjižnica grada Zagreba. Detalji samih aktivnosti mogu poslužiti kao koristan primjer užoj i široj knjižničarskoj zajednici koja se bavi osmišljavanjem i provođenjem usluga za posebne skupine korisnika, posebice osoba starije životne dobi.

U završnom dijelu opisat će prijedlozi konkretnih knjižničnih programa i usluga za osobe starije životne dobi u narodnim knjižnicama. Ukratko će se spomenuti poželjne osobine koje bi trebali imati knjižničari zaduženi za organizaciju i provođenje takvih knjižničnih usluga i programa, te izazovi s kojima se knjižnice susreću u provedbi.

[1] United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. World Population Ageing 2017. New York : United Nations, 2017. URL: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Report.pdf. (27.01.2020.). Str 1

[2] Bunić, S. Projekt *65 plus* Knjižnica grada Zagreba aktivno uključivanje osoba treće životne dobi u kulturna i društvena zbivanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 2(2010). Str. 3.

U svakom slučaju, promjene u društvenoj strukturi stanovništva navode nas na, brže ili sporije, prilagođavanje postojećih usluga i osmišljavanje novih usluga za starije osobe, korisnike narodnih knjižnica.

2. Teorijska polazišta

Knjižnične usluge koje se provode u knjižnicama propisane su zakonodavnim dokumentima kojima je uređeno poslovanje knjižnica. Nadalje, u stručnim smjernicama, načelima i dokumentima propisani su i navedeni svi stručni poslovi koji se u knjižnicama obavljaju, a između ostalih to je i pružanje knjižničnih usluga za posebne skupine korisnika. Kako bi se knjižnične usluge prilagodile suvremenom društvu i potrebama pojedinaca u zajednici, potrebno je u obzir uzeti i razvoj društva u cjelini odnosno promjene koje to društvo zahvaćaju, ali i specifične potrebe pojedinaca koji tom društvu pripadaju. Kako se knjižnice trebaju prilagođavati mlađoj populaciji korisnika uvođenjem sve raznovrsnijih digitalnih sadržaja, tako trebaju uvažavati i potrebe pripadnika starije populacije korisnika koji također imaju pravo na posebne kulturne, informacijske i obrazovne sadržaje u svojim knjižnicama. Pri tome se ne smije zanemariti i njihova potreba za zabavom i socijalnim kontaktom te uključenost u život (lokalne) zajednice.

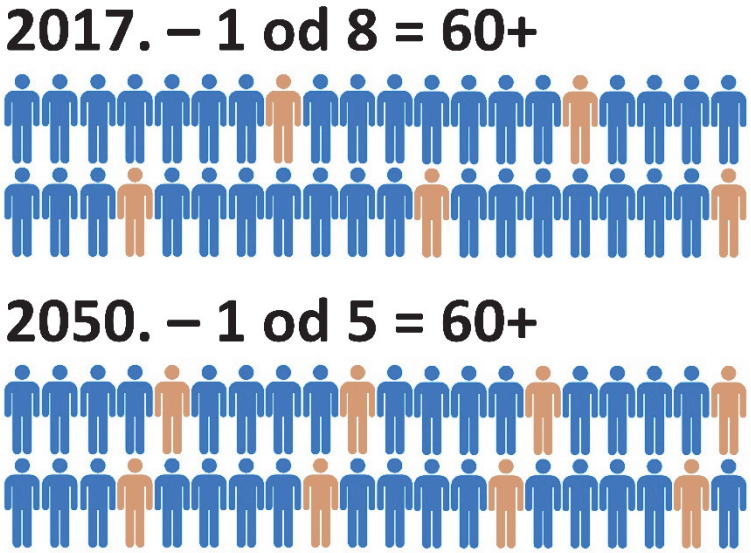
2.1. Demografske promjene svjetskog stanovništva

Prema ranije navedenom Izvještaju Ujedinjenih naroda „s*tarenje svjetskog stanovništva* tj. povećanje udjela starijeg stanovništva postat će jedna od najznačajnijih društvenih promjena 21. stoljeća, a posljedice te promjene osjetit će sva društvena područja: od područja rada i financija do potražnje za novim vrstama proizvoda i usluga kao što su stanovanje, promet i socijalna zaštita, a te će se promjene osjetiti i na područjima kao što su obiteljske strukture i međugeneracijske veze“.[3]

Prema podacima iz istog Izvještaja, Hrvatska se trenutačno nalazi na sedmom mjestu rang-liste zemalja s najvećim udjelom starijeg stanovništva. U istome se navodi kako je 26,8 % stanovništva danas starije od 60 godina, a procjene govore kako će 2050. godine Republika Hrvatska imati čak 37,1 % osoba starijih od 60 godina.[4]

Prikaz u nastavku pokazuje kako je 2017. godine otprilike 12% osoba na svijetu bilo starije od 60 godina, a da će 2050. godine na Zemlji stariji od 60 godina činiti oko 20% svih stanovnika (Slika 1).

[3] United Nations. Navedeno djelo.
[4] Isto, str. 29



Slika 1 Predviđanje porasta broja osoba starijih od 60 godina

Prema podacima iz popisa stanovništva iz 2011. godine[5] 17,7 % stanovništva u Hrvatskoj bilo je starije od 65 godina. Prema popisu stanovništva iz 1961. godine taj je postotak iznosio 7,4 %. Primjetno je više nego dvostruko povećanje udjela starijih osoba u populaciji Republike Hrvatske u razdoblju od svega pedeset godina.

Uzroke takvih promjena treba tražiti u boljoj zdravstvenoj skrbi i povećanju kvalitete života, ali i kontinuiranom padu stope fertiliteta[6]. Takve promjene će na društveno područje djelovati, kako je ranije navedeno, u cijelom nizu segmenata.

Možemo kao primjer navesti gospodarstvo u kojem posebnu pozornost treba posvetiti rastućem segmentu koji se naziva *srebrna ekonomija*.

Financial Times (međunarodna poslovna dnevna novina s tekstovima iz područja ekonomije i međunarodnih poslovnih odnosa) 2014. godine započeo je objavljivati niz tekstova povezanih s fenomenom ubrzanog starenja stanovništva i utjecaja tog fenomena na međunarodne ekonomske odnose te je tada prvi puta objavljen termin *srebrna ekonomija*[7].

Tim je terminom obuhvaćena potrošnja rastuće populacije starije od 50 godina. Područja industrija, od tehnoloških djelatnosti do onoga što zovemo industrijom zabave, ubrzano se

[5] Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011.: stanovništvo prema spolu i starosti. Zagreb: Državni zavod za statistiku, 2013. URL: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2012/SI-1468.pdf. (20.08.2020.). Str. 10.
[6] Global Health and Aging. World Health Organization, 2011. URL: https://www.who.int/ageing/publications/global_health.pdf. (16.02.2020). Str. 2.
[7] Ageing Populations URL: https://www.ft.com/topics/themes/Ageing_populations. (16.2.2020).

pripremaju za ponudu usluga tom dijelu svjetskog stanovništva. Starijoj populaciji potrebna su posebno prilagođena kućna pomagala, ali i posebno prilagođeni stambeni prostori (rampe na ulazima, dizala, širi hodnici, širi dovratci, rukohvati i sl.). Posebno je raširen program osobnog pomagača, domaćice ili sl. pogotovo u razvijenijem svijetu koji to može lakše financijski podmiriti. Farmaceutska industrija u dijelu prehrambenih dodataka i pripravaka posebno prilagođenih potrebama starijih osoba već ima vrlo razvijenu ponudu.

Knjižnice na tom polju također mogu dati svoj doprinos širenju informacija o posebnim uslugama, tvrtkama ili sadržajima u bližoj okolici koji se bave različitim djelatnostima od interesa za starije osobe u lokalnoj zajednici. Povezujući ta dva segmenta, knjižnica zadovoljava svoju najvažniju ulogu, a ta je da postaje središnje mjesto za diseminaciju provjerenih informacija svojim korisnicima, u ovom slučaju starijim pripadnicima lokalne zajednice.

2.2. Terminologija i zakonodavni okvir

U „Općoj deklaraciji o ljudskim pravima“ Ujedinjenih naroda, u članku 27., navodi se kako „svatko ima pravo slobodno sudjelovati u kulturnom životu zajednice, uživati u umjetnosti i sudjelovati u znanstvenom razvoju i njegovim koristima“[8].

Pojam "starije osobe" naveden je i u Načelima UN-a o skrbi za starije osobe gdje se kaže kako "starijim osobama treba omogućiti pristup odgovarajućim obrazovnim programima i programima za stjecanje različitih vještina."[9]

Načela su podijeljena na 18 preporuka okupljenih u 5 cjelina (neovisnost, sudjelovanje, skrb, samoispunjenje, dostojanstvo), a ovdje su istaknuta ona koja sažimaju aktivnosti u kojima knjižnice i starije osobe mogu biti aktivni partneri.

Starije osobe mogu se osjećati kao punovažni članovi zajednice ako:

• ostanu sastavni dio društva, aktivno sudjeluju u tvorbi i provedbi politika koje izravno utječu na njihovo blagostanje, kao i ako dijele svoja znanja i vještine s mlađim generacijama

[8] Opća deklaracija o ljudskim pravima. // Opća skupština Ujedinjenih naroda. Rezolucija 217 A (III). Ujedinjeni narodi, 1948. URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009_11_12_143.html. (18.9.2020.)
[9] United Nations Principles for Older Persons. URL: https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/olderpersons.aspx. (27.10.2020.)

• traže i stvaraju mogućnost kako raditi na korist svojoj društvenoj zajednici i dragovoljno se uključiti u aktivnosti koje su primjerene njihovim interesima i sposobnostima

• imaju mogućnost ostvarenja cjelovitog razvitka vlastitih potencijala

• imaju pristup obrazovnim, kulturnim, duhovnim i rekreacijskim sredstvima društva u kojem žive.

Povelja o temeljnim pravima Europske unije ističe pak kako Unija „priznaje i poštuje prava starijih osoba na dostojan život i neovisnost te na sudjelovanje u društvenom i kulturnom životu.“[10]

Glosarij, pojmovnik odabranih stručnih termina iz gerontologije Referentnog centra Ministarstva zdravlja za zaštitu zdravlja starijih osoba objašnjava, između ostalih, pojmove *starenje*, *starost*, *starija osoba*, *socijalna isključenost starijih*, *aktivno zdravo starenje*.

Starenje tako objašnjava kao fiziološke promjene koje se prirodno odvijaju u svih živih bića i neprekidno traju te kako postoje individualne razlike tijekom starenja neovisno o kronološkoj dobi. Pod pojmom aktivnog i zdravog starenja ističe se kako je to „stalan proces tijekom cijelog životnog vijeka/starenja, koji omogućuje svakodnevne aktivnosti, a u svrsi unaprjeđenja zdravlja i očuvanja funkcionalne sposobnosti te kvaliteti njihovog življenja te kako ono ne znači samo tjelesnu, psihičku i radnu aktivnost nego i sudjelovanje u društvenim, kulturnim, gospodarskim i drugim aktivnostima zajednice u kojoj živi i stvara starija osoba te uključuje integralni model aktivnog uključivanja mlađih za starije i stariji za mlađe“[11]

Starost i starenje mogu se promatrati kroz tri aspekta biološki, psihološki i socijalni[12] koji ne započinju uvijek u istom vremenu niti imaju iste karakteristike za sve starije osobe.

Stručna javnost u Hrvatskoj određuje kalendarsku starost s dobi od 65 godina, ali koja nije istovjetna s biološkom starosti. Starost se dijeli na raniju (od 65 - 74 g.), srednju (od 75 - 84 g.) i duboku (stariji od 85 g.)[13].

[10] Povelja o temeljnim pravima Europske unije // Pročišćene inačice Ugovora o Europskoj uniji i Ugovora o funkcioniranju Europske. URL: http://www.mvep.hr/custompages/static/hrv/files/pregovori/111221-lisabonski-prociscena.pdf. (20.09.2020.). Str. 403.
[11] Aktivno zdravo starenje // Glosarij - Pojmovnik odabranih stručnih termina iz gerontologije. URL: http://www.stampar.hr/hr/gerontologija-glosarij. (20.09.2020.).
[12] Galić, S.; Tomasović Mrčela, N. Priručnik iz gerontologije, gerijatrije i psihologije starijih osoba - psihologije starenja, Medicinska škola Osijek : Osijek, 2013. URL: http://www.ss-medicinska-os.skole.hr/upload/ss-medicinska-os/images/static3/1236/File/prirucnik.pdf. (15.07.2020.). Str. 3.
[13] Starost // Glosarij - Pojmovnik odabranih stručnih termina iz gerontologije. URL: http://www.stampar.hr/hr/gerontologija-glosarij. (20.09.2020.).

Prema Ujedinjenim narodima nema jedinstvenog numeričkog kriterija za „početak starosti“, ali općenito se smatra kako je to granica od 60 godina[14].

Strategija socijalne skrbi za starije osobe u RH za razdoblje od 2017.-2020.[15] osim o unapređenju i razvoju socijalnih usluga za starije osobe, što uključuje i smještaj u ustanovama za trajnu skrb, trajnu zdravstvenu njegu i pomoć u kući, zatim poticanje aktivnosti za što dulji boravak u vlastitom domu, govori i o širenju i unapređenju usluga za starije osobe u zajednici. U dijelu kada se govori o ostvarivanju Cilja 1, a to je *povećanje dostupnosti usluga za starije osobe*[16], pod Mjerom.1.3. *Osiguravanje usluga usmjerenih povećanju kvalitete života starijih osoba*[17] navode se aktivnosti kojima bi se navedeni cilj trebao i ostvariti:

1. Organiziranje dnevnih aktivnosti za starije osobe.

2. Poticanje volontiranja starijih osoba.

Kao glavni nositelj takovih aktivnosti navodi se, naravno, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, ali sunositelji su organizacije civilnog društva[18] među koje svakako pripadaju i knjižnice.

Važeći Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti NN 17/19, 98/19 ne donosi posebne odredbe o načinu korištenja ili dostupnosti knjižničnih usluga.

Za primjer u “starom” Zakonu o knjižnicama iz 1997. godine bilo je navedeno kako knjižnična djelatnost obuhvaća osobito “omogućavanje pristupačnosti knjižnične građe i informacija korisnicima prema njihovim potrebama i zahtjevima”[19].

Knjižnice, a posebno narodne knjižnice, kao mjesta zadovoljavanja najrazličitijih kulturnih i informacijskih potreba svih skupina korisnika, zasigurno su važan i nezaobilazan dio u

[14] We are not all ‘old’ at the same age: life expectancy is a policy matter. URL: https://extranet.who.int/agefriendlyworld/we-are-not-all-old-at-the-same-age-life-expectancy-is-a-policy-matter. (20.09.2020.).
[15] Republika Hrvatska, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku. Strategija socijalne skrbi za starije osobe u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2017.-2020. URL: http://www.stampar.hr/sites/default/files/Arhiva/strategija_socijalne_skrbi_za_starije_osobe_u_rh_za_razdoblje_od_2017.-2020._g.pdf. (10.10.2019.). Str. 28.
[16] Isto
[17] Isto, str. 29
[18] Isto
[19] Zakon o knjižnicama // Narodne novine br. 105(1997). URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1997_10_105_1616.html. (10.10.2019.).

realizaciji kulturnih aktivnosti namijenjenih starijim osobama. Kasnije u radu na primjeru aktivnosti projekta *65 plus* pokazat će se kako to izgleda u praksi.

2.3. Stručni okvir

Knjižničarska struka temeljne pojmove i smjernice o važnosti slobodnog pristupa knjižničnih službi i usluga svim postojećim i potencijalnim korisnicima nalazi u nizu dokumenata IFLA-e (International Federation of Library Associations and Institutions – Međunarodno udruženje knjižničarskih društava i ustanova). Tako se u izjavi „Knjižnice i intelektualna sloboda" navodi „da će knjižnice omogućiti da građa, pogodnosti i usluge budu jednako dostupne svim korisnicima. Neće biti diskriminacije prema rasi, vjeri, spolu, dobi ili bilo kojem drugom kriteriju."[20]

Narodna knjižnica i njezine usluge na raspolaganju su svim članovima zajednice bez iznimke.

IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice ističu kako narodna knjižnica „osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice, bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje"[21].

Smjernice u poglavlju 3.2 identificiraju starije osobe kao potencijalne skupine korisnika, dok osobe koje borave u raznim ustanovama i/ili su vezani uz kuću smatraju pojedincima i grupama s posebnim potrebama[22].

Nadalje u poglavlju o uslugama za specijalne grupe korisnika navode kako se usluge knjižnice osobama vezanim uz kuću pružaju u njihovim domovima odnosno u institucijama u kojima su smješteni.

U „Manifestu za narodne knjižnice" navodi se:

„Službe se narodne knjižnice zasnivaju na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj. Posebne se službe i građa moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i građom, na

[20] Knjižnice i intelektualna sloboda. URL: http://dzs.ffzg.hr/text/kiis.htm (15.09.2020.).
[21] IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. 2. hrvatsko izd. (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 15.
[22] Isto, str. 42.

primjer za pripadnike jezičnih manjina, osobe s invaliditetom, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike. Sve dobne skupine moraju naći građu za svoje potrebe.“[23]

Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama[24] objašnjava pojmove *star, starije osobe, zdravo starenje/starenje* u kontekstu pružanja knjižničnih usluga osobama starije životne dobi. Valja napomenuti kako su pojedina objašnjenja pojmova od njegova izvornog objavljivanja 2009. godine do danas ponešto izmijenjena u skladu s novim znanstvenim i stručnim spoznajama.

Osmišljavanje novih i prilagođavanje postojećih knjižničnih usluga specifičnim potrebama korisnika postalo je standardom sam po sebi. Pokazatelj je to kako knjižnice, možda ne uvijek najbrže, ali svakako uvijek prilagode svoje poslovanje potrebama svoje zajednice. Najsvježiji primjer za to možemo pronaći u još uvijek aktualnoj situaciji s otežanim poslovanjem u vremenu trajanja epidemije bolesti COVID-19 kada su knjižnice u kratkom vremenu uvele uslugu online upisa i/ili obnove članstva, uslugu online rezervacije građe ili slično. Možda zato i nije više potrebno navoditi poimence sve funkcije knjižnice u zakonodavnim aktima što je, vjerujemo, rezultat razvoja knjižničarske struke kojim je postalo samorazumljivo kako su potrebe korisnika i šire društvene zajednice na prvome mjestu.

U (još uvijek) važećim Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj iz 1999. godine navodi se u članku 5. kako „Narodna knjižnica posebnim oblicima djelovanja potiče kod svih kategorija pučanstva, počevši od predškolaca, korištenje knjižnicom i knjižničnom građom.“ dok se u članku 11. posebno spominje osnivanje knjižničnog stacionara[25] u „…manjim naseljima, ustanovama (domovi i sl.) ili trgovačkim društvima…“

U članku 16. posebno su navedene starije osobe, kao posebna skupina korisnika, za čije se potrebe može ustanoviti dostavna služba, a članak 46. kaže kako se „Posebne službe i građa moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojih razloga ne mogu služiti redovitim

[23] IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. // IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. 2. hrvatsko izd. (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 105.
[24] Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. URL: https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552. (20.09.2020.).
[25] Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj // Narodne novine br. 58(1999). URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (15.09.2020.), čl.14: “Knjižnični stacionar je zbirka od najmanje 100 knjiga koje središnja narodna knjižnica ustupa na određeno vrijeme nekoj pravnoj osobi, a korisnike opslužuje volonter, zaposlenik dotične pravne osobe koji je za taj rad osposobljen u matičnoj knjižnici. Knjižnični stacionar radi najmanje 2 sata tjedno. Pravna osoba u kojoj je stacionar smješten osigurava odgovarajuću opremu sukladno ovim Standardima. Zbirka se mijenja više puta godišnje, u pravilu sredstvima pravne osobe u kojoj je smještena, a vodi se kao vlasništvo središnje narodne knjižnice koja je stručno i tehnički obrađuje, što se sve uređuje ugovorom središnje narodne knjižnice i pravne osobe.“

uslugama i građom, kao što su osobe s tjelesnim oštećenjima, slijepe osobe, bolesnici u bolnicama, umirovljenici u domovima umirovljenika, zatvorenici i sl.“[26]

Stručni akti, kao što su Standardi, prepoznali su osobe starije životne dobi kao posebnu skupinu korisnika knjižnice te, iako možda u nedovoljnoj mjeri, obvezali narodne knjižnice da prilagode svoje poslovanje njihovim potrebama u skladu s mogućnostima.

„Tuniška deklaracija o knjižnicama, čitanju i međugeneracijskom dijalogu“[27], nastala je na međunarodnom simpoziju „Čitanje kao veza među generacijama: prema povezanijem društvu“ u rujnu 2011. u Hammametu u Tunisu, potiče knjižnice na organiziranje međugeneracijskih programa poput:

- poticanja čitanja u obliku pričaonica za bebe i djecu koje vode starije osobe,
- pričanje priča kao metoda prenošenja kulturnih i tradicijskih vrijednosti,
- pomoć pri pisanju domaće zadaće za djecu i mlađe tinejdžere,
- programi informacijskog i informatičkog opismenjavanja starijih osoba koje vode mlade osobe kao jedan od načina prevazilaženja digitalnog jaza između „teksto“ i „tehno“ generacije.

Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj dokument je IFLA-e u kojem se najdetaljnije govori o knjižničnim uslugama za starije osobe. Navodi se kako „…knjižnične usluge za starije ne podržavaju samo cjeloživotno stalno obrazovanje, nego imaju za cilj i omogućivanje pristupa potrebnim društvenim, kulturnim, zdravstvenim i drugim informacijama“[28]. Ističe se nadalje, činjenica „da većina tih osoba predstavljaju pojedince kakvi su bili tijekom cijeloga svoga životnog vijeka“[29] i koji su ušli u životnu dob u kojoj se mogu u potpunosti posvetiti vlastitim interesima. Ne treba zanemariti činjenicu kako starije osobe imaju određene vrste tjelesnih slabosti (usporene kognitivne funkcije, slabiji vid, težu pokretljivost), a neke će osobe pokazivati znakove usamljenosti ili drugih psiholoških promjena. Potrebno je ponuditi djelotvorne knjižnične usluge za starije osobe koje:

[26] Isto
[27] The Tunisia Declaration on libraries, reading and intergenerational dialogue. URL: https://www.ifla.org/FR/publications/the-tunisia-declaration-on-libraries-reading-and-intergenerational-dialogue-english. (16.07.2020.).
[28] 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, 2009. Str. 49
[29] Isto, str. 47

- potiču i podržavaju osobne interese
- služe kao nadoknada tjelesnim i duševnim ograničenjima
- nadopunjuju specifične terapije i aktivnosti
- pružaju mogućnosti za različite razine čitateljskih sposobnosti[30]

Kada se spominju ustanove u kojima su trajno smještene starije osobe, *Smjernice* ističu čitanje kao jedno od praktično najodrživijih aktivnosti koje stoje na raspolaganju osobama smještenim u takvim ustanovama. Lokalna knjižnica svakako je nezaobilazan suradnik u organizaciji takvih aktivnosti (donošenje knjižnične građe, organizacija knjižničnih stacionara i kulturnih aktivnosti u ustanovama)

Smjernice za građu laganu za čitanje navode kako su istraživanja pokazala da tekstovi lagani za čitanje mogu koristiti starijim osobama s blagom do umjerenom senilnošću.[31] Navode se dakle, samo starije, djelomično senilne osobe, a ne općenito starije osobe. Iskustvo u radu je pokazalo kako starije osobe u knjižnicama čitaju sve vrste literature, a jedino što ponekad navode kao dodatan zahtjev jest da je knjiga otisnuta masnijim slovima i/ili da je veći prored i veći font, što je razumljivo obzirom na slabljenje vida u starijoj dobi.

[30] Isto, str. 48
[31] Smjernice za građu laganu za čitanje. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. URL: https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/978. (16.07.2020.). str. 13.

3. Projekt *65 plus* Knjižnica grada Zagreba

Knjižnice grada Zagreba (u daljnjem tekstu KGZ) mreža su narodnih knjižnica koja djeluje na 42 lokacije u gradu Zagrebu te ima organiziranu bibliobusnu službu.[32] Između ostalih, provode ciljane programe namijenjene društvenoj integraciji osoba starije životne dobi kroz projekt *65 plus*.

Kroz sedam programa obuhvaćenih projektom, ovu skupinu korisnika nastoji se potaknuti na aktivno i kreativno provođenje vremena kroz brojne radionice, od kreativnih i likovnih do radionica za informacijsku i informatičku pismenost. Posebna pozornost pridaje se osnaživanju starijih osoba u području zaštite njihovih ljudskih, materijalnih, zdravstvenih i socijalnih prava.

Projekt obuhvaća:

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;

Slikosat - besplatne likovne radionice za osobe starije dobi s ciljem poticanja kreativnog izražavanja;

Sat informacijske pismenosti - besplatne radionice za informatičko i informacijsko opismenjavanje osoba treće životne dobi;

Susreti generacija - predavanja, radionice te pričaonice za djecu predškolske dobi u kojima aktivno sudjeluju pripadnici starije generacije, prenoseći svoje znanje, mudrost i iskustvo;

Učionica bez granica – besplatni edukativni programi namijenjeni starijim osobama; radionice i predavanja namijenjene osnaživanju starijih osoba u području zaštite njihovih ljudskih i materijalnih prava te zdravstvene i socijalne zaštite

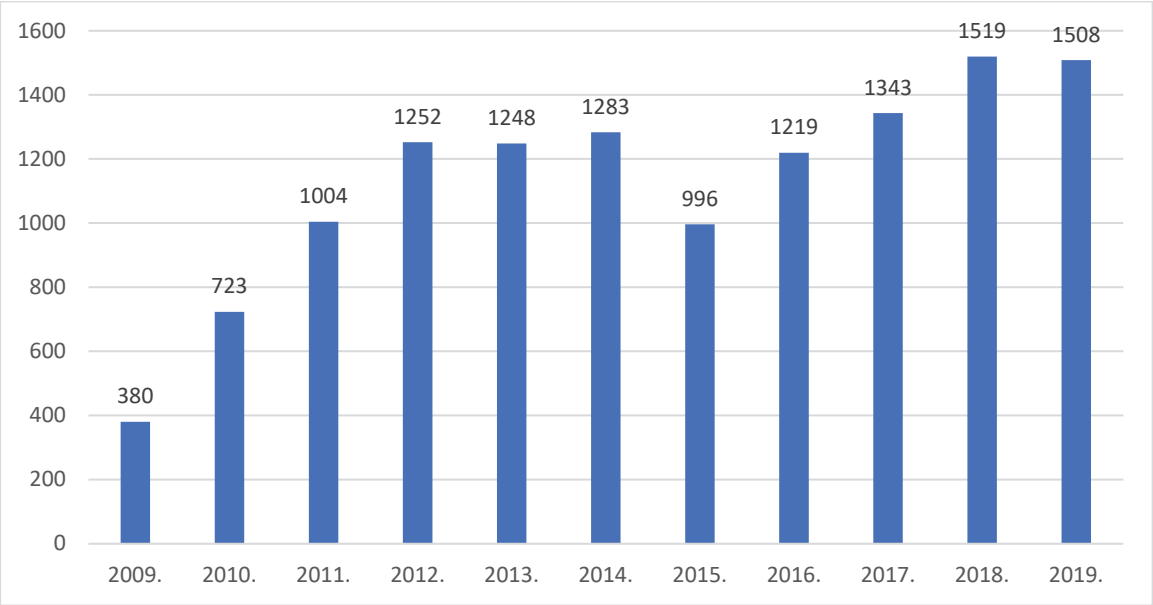
Izložba 65 plus - izložbe radova čiji su autori pripadnici treće životne dobi;

Vježbaonica - tjelovježba posebno namijenjena i prilagođena starijim osobama[33]

Projekt *65 plus* je 2009. godine obuhvatio sve dotadašnje knjižnične programe za starije osobe koji su se provodili u 13 knjižnica mreže te se u desetak godina razvio i u 2019. godini čak 27

[32] Misija, vizija i strategija (2020.) URL: http://www.kgz.hr/hr/o-nama/misija-vizija-i-strategija/222. (27.10.2020.).
[33] 65 plus (2020.). URL: http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296. (9.10.2020.).

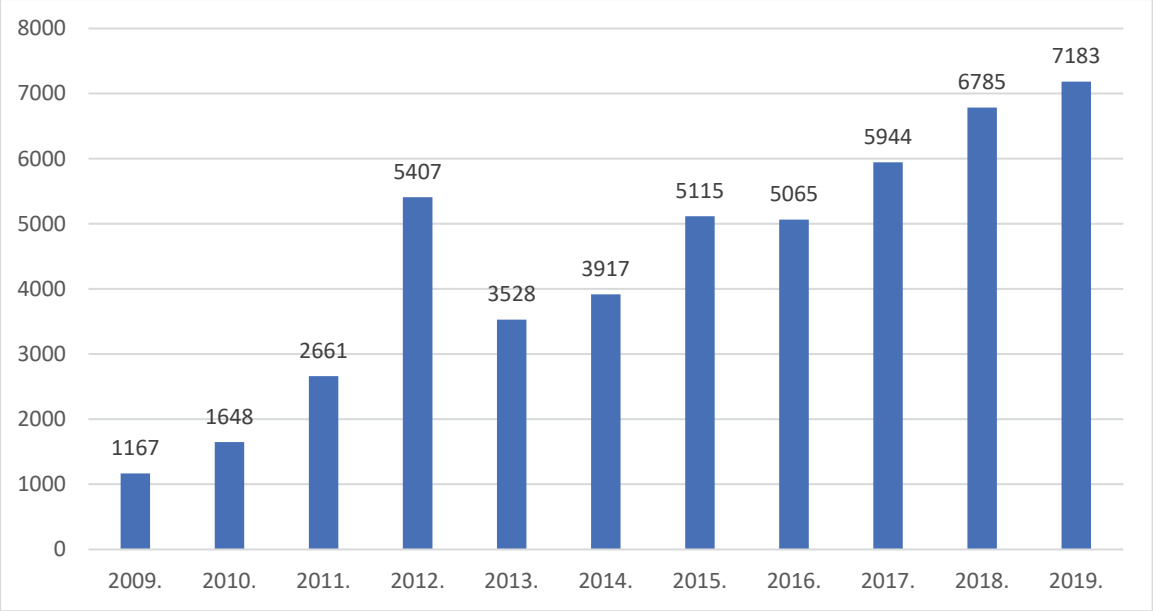
knjižnica mreže provodilo je neki od sedam programa.[34] Kontinuirani rad stručnog osoblja na razvoju postojećih te osmišljavanju novih usluga rezultirao je povećanjem opsega događanja (uvođenje programa tjelovježbe i edukativnih programa iz područja osnaživanja starijih osoba u područjima zaštite njihovih prava). To je za posljedicu imalo i povećanje ukupnog broja događanja u knjižnicama mreže kako je prikazano na slici 2.



Slika 2 Prikaz porasta broja događanja u okviru projekta *65 plus* u Knjižnicama grada Zagreba u razdoblju od 2009. do 2019. godine

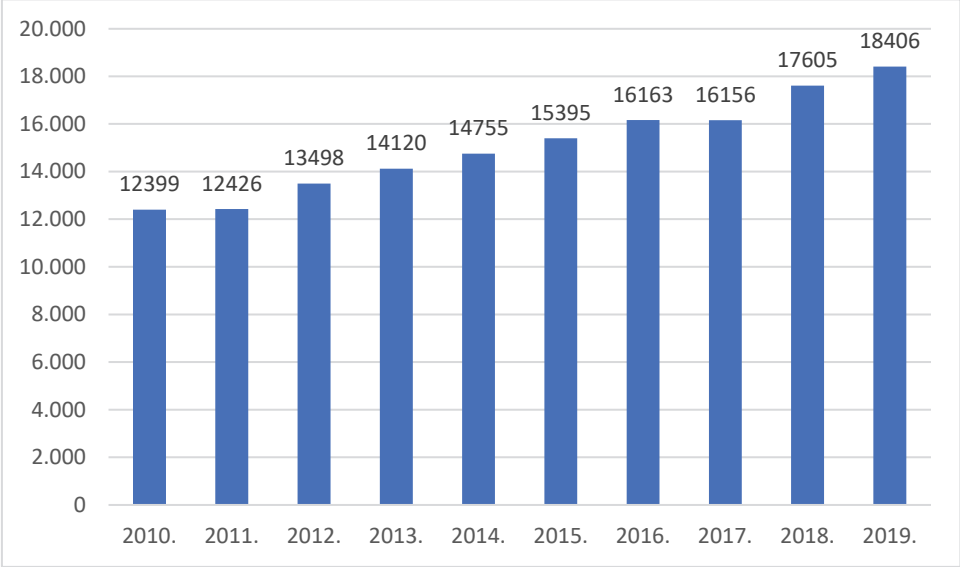
Raznolikost tema i vrsta događanja koji su osmišljeni i provedeni u knjižnicama zainteresiralo je i veći broj članova, ali i korisnika knjižnica. Na slici 3 prikazan je povećan broj posjeta aktivnostima u projektu posebno osmišljenima prema interesima i potrebama starijih osoba. Posebno se ističe *Sat informacijske pismenosti* za koji se uvijek „traži termin više“.

[34] Arhiva Knjižnica grada Zagreba. Izvještaji projekta *65 plus* Knjižnica grada Zagreba za razdoblje 2009. – 2020. [interni dokument]



Slika 3 Prikaz porasta broja posjeta događanjima u okviru projekta *65 plus* u Knjižnicama grada Zagreba u razdoblju od 2009. do 2019. godine

U skladu s ranije navedenim demografskim promjenama možemo pretpostaviti kako raste broj starijih osoba u korisničkoj populaciji narodnih knjižnica svijetu. Na primjeru KGZ-a primjetno je povećanje broja aktivnih članova koji imaju navršenih 60 i više godina što je grafički prikazano na slici 4.



Slika 4 Porast broja aktivnih članova Knjižnica grada Zagreba s navršenih 60 godina i starijih

Navedeni podaci potiču na promišljanje jesu li postojeće knjižnične usluge namijenjene starijoj populaciji dovoljne te je li potrebno kreirati nove usluge u skladu s potrebama te specifične korisničke populacije. Iz iskustva u praksi može se reći kako se s godinama interesi starijih osoba sve više šire te nije dovoljno u knjižnicama ponuditi samo čitanje dnevnog ili periodičnog tiska ili organizirati putopisno predavanje. U knjižnice se učlanjuju ili ostale programe koriste sve više starije osobe koje imaju široke interese iz različitih područja znanosti, kulture, specifičnih stručnih područja ili osobe koje žele naučiti nove vještine i znanja, a knjižnicu vide kao mjesto koje im to može (besplatno) omogućiti.

Detaljniji primjeri aktivnosti jedne narodne knjižnice koje navodimo u nastavku, poslužit će kao putokaz u kreiranju ciljanih programa od interesa za stariju populaciju u lokalnoj zajednici.

3.1. A kako to stvarno izgleda u praksi jedne narodne knjižnice?

Navest ćemo konkretne i detaljno opisane primjere suradnje i aktivnosti u mreži Knjižnica Augusta Cesarca. Mreža se sastoji od područne knjižnice na adresi Šubićeva 40/II i ogranka na adresi Radauševa 7 (Ravnice). Projekt *65 plus* u mreži se provodi od prvog polugodišta 2009. godine kada se knjižnica na Ravnicama (Knjižnica Augusta Cesarca, Ravnice u to je vrijeme bila područna knjižnica mreže), priključila projektu.[35]

3.1.1. Aktivnosti u 2016. godini

Tijekom 2016. godine u Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva održana su 2 predavanja.

Prvo predavanje održano je 28. rujna 2016. povodom *Međunarodnog dana starijih osoba* koji se obilježava 1. listopada svake godine. Dorian Vahtar, istraživač iz Zaklade Zajednički put na predavanju „Dostojanstveno starenje“ predstavio je istraživanje „Narativi o dostojanstvu u starijoj životnoj dobi“[36] te pokušao dati odgovore na pitanja *Što je osobno dostojanstvo? Što znači dostojanstven život u starosti? Što utječe na kvalitetu života u starijoj životnoj dobi?*

[35] Isto

[36] Rusac, S. et al. Narativi o dostojanstvu u starijoj životnoj dobi. Zagreb : Zaklada Zajednički put, 2016. URL: s https://assets.website-files.com/5c18fcd72200fb1ab23c0d2c/5d00e506fd24c923af3ab595_NARATIVI%20O%20DOSTOJANSTVU%20U%20STARIJOJ%20%C5%BDIVOTNOJ%20DOBI.pdf. (21.11.2019.)

Kako vidimo starije osobe i kako one vide sebe?. Predavanju je prisustvovalo 15 posjetitelja[37], a razvila se i žustra rasprava i razmjena iskustava. Drugo predavanje, „Starije osobe i njihova prava“ održano je 29. studenoga 2016., a gosti predavači bili su volonteri Pravne klinike Pravnoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Zaklade Zajednički put. Tema predavanja bila su posebna prava starijih osoba (koja su i znaju li starije osobe za njih) te kako se mogu zaštiti i koga mogu upitati za savjet vezano uz ostvarivanje svojih posebnih prava. Susretu je prisustvovalo 15 posjetitelja[38].

U Knjižnici Augusta Cesarca, Ravnice 8. prosinca 2016. održano je predavanje iz područja mentalnog zdravlja, a gošća je bila Ivanka Ožbolt. Predavanje pod nazivom „Zdrave i pozitivne promjene? Nikad nije kasno!“ posjetilo je 15 osoba.[39]

3.1.2. Aktivnosti u 2017. godini

U suradnji s Hrvatskim pravnim centrom tijekom 2017, godine u sklopu projekta *65 plus* održan je niz tribina naziva „Što treba znati kada donosimo odluke o raspolaganju imovinom u trećoj životnoj dobi? (ugovori o uzdržavanju, nasljeđivanje, darovanje)“. Tribine su organizirane u sklopu projekta „Važno je znati sa 65+“, kojeg je financiralo Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku RH, a održale su se, osim u Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva još i u Knjižnici Tina Ujevića, Knjižnici Sesvete i Knjižnici Savica.[40]

U Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva tribina je održana 27. lipnja 2017. godine i prisustvovalo joj je 40 posjetitelja[41]. Na tribini su pravni stručnjaci pružili iscrpne pravne informacije o tome kako se korištenjem pravnih sredstava mogu izbjeći rizici povezani s odlučivanjem o imovini, a odgovarali su i na pitanja posjetitelja. Gosti predavači bili su Ana Paska i Dubravka Mišković Prodanović iz Hrvatskog pravnog centra te Zana Bekiri iz Centra za socijalnu skrb Zagreb.

[37]Arhiva Knjižnica grada Zagreba. Izvještaji projekta *65 plus* Knjižnica grada Zagreba za razdoblje 2009. – 2020. [interni dokument]
[38] Isto
[39] Isto
[40] Isto
[41] Isto

Kao svojevrstan nastavak tematiziranja upravljanja imovinom u starijoj dobi i izbjegavanje potencijalnih poteškoća koje s tim u vezi mogu nastati, u Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva 26. rujna 2017. održana je i radionica grupne psihosocijalne podrške za osobe treće životne dobi u odnosu na raspolaganje imovinom. Radionicu je vodila psihologinja Biserka Budigam iz Sindikata umirovljenika Hrvatske, a prisustvovalo joj je 13 posjetitelja.[42] Na radionici je na konkretnom primjeru kroz interaktivan rad problematizirana tema podjele imovine između više potomaka od kojih svaki ima različiti socio-ekonomski status te koja su prava, obaveze i odgovornosti (i ima li je uopće?) starije osobe - roditelja koji svoju imovinu u tom primjeru dijeli.

U suradnji sa Zakladom Zajednički put 30. listopada 2017. u Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva održano je predstavljanje *Priručnika za samozagovaranje starijih osoba u području ljudskih prava.*[43]

Priručnik je izradila europska mreža neprofitnih organizacija AGE Platform Europe, a na hrvatski jezik prevela i obradila Zaklada Zajednički put. Predstavio ga je Dorijan Vahtar, koordinator za provedbu programa Zaklade, a predstavljanju je u knjižnici prisustvovalo 18 osoba.[44]

3.1.3. Aktivnosti u 2018. godini

Niz informativnih predavanja pod nazivom „Kako živjeti u zaštićenoj kulturnoj baštini?“ održana su u okviru projekta *65 plus* u Gradskoj knjižnici, Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva i Knjižnici Medveščak. Predavanja su organizirana u suradnji s Gradskim uredom za zaštitu spomenika kulture i prirode, a vodila ih je Marijane Sironić pomoćnica pročelnika.

Na njima je zainteresirana javnost mogla čuti informacije o zaštiti kulturne baštine, posebice zgrada u užem centru grada te o načinima obnove tih zgrada i mogućnostima (su)financiranja.

Kako u užoj gradskoj jezgri većinom živi starija populacija, informiranje javnosti o takvoj i sličnim temama važna je aktivnost projekta *65 plus*.

[42] Isto
[43] Priručnik za samozagovaranje starijih osoba u području ljudskih prava. URL: https://www.zajednickiput.hr/publikacija/prirucnik-za-samozagovaranje-starijih-osoba-u-podrucju-ljudskih-prava. (25.11.2019.).
[44] Arhiva Knjižnica grada Zagreba. Izvještaji projekta *65 plus* Knjižnica grada Zagreba za razdoblje 2009. – 2020. [interni dokument]

Predavanje je u Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva održano 16. listopada 2018., a prisustvovalo mu je 11 osoba.[45]

Predavanje u suradnji s Policijskom upravom zagrebačkom na temu samozaštitnog ponašanja starijih osoba održano je 12. travnja 2018. godine u Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva u okviru preventivnog programa „Zlatna dob - sigurna dob" kojega provodi Služba za prevenciju PU zagrebačke.[46]

Gost predavač Zdravko Koluder dipl. kriminalist, govorio je o načinima samozaštitnog ponašanja jer starije osobe predstavljaju specifičnu, osjetljivu i ranjivu društvenu skupinu, potencijalno ugroženu raznim oblicima kaznenih djela, poglavito imovinskog karaktera. Iako je predavanju prisustvovalo samo 8 osoba[47], bilo je izuzetno dobro prihvaćeno i razvila se žustra rasprava.

Predavanje o sigurnosti na internetu 8. svibnja 2018. godine održao je dugogodišnji volonter na radionicama za informatičko i informacijsko opismenjavanje u okviru *Sata informacijske pismenosti* Željko Mucak, a prisustvovalo mu je 8 osoba[48], mahom polaznika radionica. Bilo je riječi o načinima postupanja s raznim vrstama korisničkih podataka, lozinkama i tajnim brojevima (npr. PIN za bankovne kartice, log-in podaci za e poštu), pregledavanju nepouzdanih mrežnih izvora, a odgovaralo se i na konkretna pitanja posjetitelja.

3.1.4. Aktivnosti u 2019. godini

Radionica „Kako do privremenog posla u mirovini?" održana je 12. veljače 2019. godine u Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva, a prisustvovalo joj je 38 osoba.[49], O izmjenama Zakona o radu, privremenom i/ili povremenom zapošljavanju umirovljenika, vrstama posla i načinu

[45] Isto
[46] Policijska uprava zagrebačka – Prevencija URL: https://zagrebacka-policija.gov.hr/istaknute-teme/savjeti/prevencija/15920. (25.11.2019.).
[47] Arhiva Knjižnica grada Zagreba. Izvještaji projekta *65 plus* Knjižnica grada Zagreba za razdoblje 2009. – 2020. [interni dokument]
[48] Isto
[49] Isto

prijave na portal za privremeno i povremeno zapošljavanje *danasradim.hr*, govorila je Katarina Krajančić, stručna suradnica portala. Radionica je bila iznimno posjećena, posjetitelji su postavljali niz pitanja i zaključeno je kako bi ovakve radionice trebalo organizirati što češće te u buduće na njih pozivati i stručnjake s područja radnog prava i djelatnike HZMO-a i Ministarstva rada i socijalne skrbi.

Detaljni opisi aktivnosti iz ovoga primjera dobre prakse, važni su za predstavljanje konkretnih primjera kulturnih programa namijenjenih starijim sugrađanima, a koji se mogu primijeniti u svim narodnim knjižnicama ili područnim kulturnim centrima. Važnost programa koji potiču starije osobe na osnaživanje u području njihovih osobnih prava, važan je segment kulturne djelatnosti u informacijskim kulturnim ustanovama. Osvještavanje činjenice kako starije osobe uopće imaju „neka posebna prava“ važna je i za cjelokupnu lokalnu zajednicu jer se time promiče zdravije i sretnije životno okruženje za sve članove zajednice.

4. Međunarodni primjeri dobre prakse

Izdvojeni međunarodni primjeri dobre prakse mogu poslužiti kao inspiracija u osmišljavanju i/ili prilagodbi knjižničnih usluga namijenjenih starijim osobama. Navedeni su primjeri izdvojeni zbog inventivnosti ideja i programa. Najviše je primjera iz Sjedinjenih Američkih Država jer su o njima najdostupnije informacije, ali ima i nekih zanimljivih primjera i iz drugih dijelova svijeta.

Redovna fizička aktivnost u starijoj dobi važna je za očuvanje zdravlja, a kako vježbanje učiniti zabavnim osmislili su u Bruklinskoj narodnoj knjižnici[50] gdje starije osobe vježbaju koristeći igraću konzolu Microsoft Xbox One. Naime, stariji korisnici knjižnice uče kuglati koristeći sve prednosti digitalne tehnologije u svojim knjižnicama, a kako bi učenje i vježbanje učinili zanimljivijim, međusobno se natječu na online turnirima (Library Lanes Bowling League) s korisnicima iz drugih ogranaka knjižnice. Korisnici kažu kako im je zabavnije „kuglati" u knjižnici nego u lokalnom senior centru jer su u knjižnici okruženi svim dobnim skupinama korisnika. Tako knjižnica kroz međugeneracijsko druženje osigurava socijalnu interakciju za svoje starije korisnike.

Narodna knjižnica u Queensu nudi uslugu „Pošalji knjigu" (*Mail a book)* kojom se korisnicima koji ne mogu izaći iz svojih domova, besplatno putem pošte, dostavlja knjižnična građa.[51]

Američke knjižnice provode čitav niz programa i usluga namijenjenih starijim osobama od čitalačkih klubova, građe na uvećanom tisku ili audio građe, edukacijskih programa za učenje novih tehnologija, raznih umjetničkih i kreativnih programa i/ili tjelovježbe u knjižnicama (Thai Chi, Yoga i sl.) no ono što se posebno potiče je volontiranje starijih osoba. Općenito pojam volontiranja i „davanja zajednici" je kulturološki ukorijenjen u američko društvo, pa tako i knjižnice u tome sudjeluju. Umirovljeni učitelji primjerice daju instrukcije mlađim korisnicima u knjižnicama ili stručnjaci pojedinih područja prenose besplatno svoja znanja siromašnijim članovima zajednice koji si ne mogu priuštiti plaćeni obrazovni program.

U suradnji s Američkom trgovinskom komisijom knjižnice provode projekt „Šalji dalje!" (*Pass It On*) koji za cilj ima podizanje svijesti starijih osoba o novčanim prijevarama. Tako se u

[50] Lenstra, N. Senior Fitness Programs at the Library, 2017. URL: http://publiclibrariesonline.org/2017/08/senior-fitness-programs-at-the-library. (31.10.2020.)
[51] Mail-A-Book Programs & Services. URL: https://www.queenslibrary.org/programs-activities/older-adults/mail-book (31.10.2020.).

Okružnoj knjižnici u Palm Beachu[52] provodi program *Be Scam Smart* („Budi svjestan opasnosti od prijevara“) u kojem se uči kako prepoznati prijevaru i nadmudriti prevaranta, kako izbjeći krađu identiteta i slično. Knjižnice tako postaju važni izvori informacija starijim korisnicima u lokalnoj zajednici o tome kako zaštititi sebe i svoju imovinu.

U saveznoj državi Arizona, knjižnica Okruga Pima zapošljava medicinsku sestru specijaliziranu za područje javnoga zdravstva i prvi je takav slučaj u Americi.[53] „Knjižničarska sestra“ (*The Library nurse*) bavi se problemima starijih osoba, beskućnika i nezaposlenih te im pomaže u rješavanju njihovih problema u suradnji sa socijalnim službama.

Knjižnica suca Armstronga u Mississippiju nudi pomoć pri ispunjavanju porezne prijave za starije osobe.[54]

Knjižnica u Saskatoonu u Kanadi osmislila je pokretni računalni laboratorij namijenjen starijim korisnicima u zabačenim ruralnim dijelovima. Oni često zbog otežanih vremenskih uvjeta, problema s pokretljivošću i/ili nedostatka financijskih sredstava ne mogu pohađati tečajeve računalnog opismenjavanja.[55] Ono što je zanimljivo jest da su učitelji u laboratoriju također starije osobe što cijeli proces učenja čini lakšim jer stariji korisnici kroz primjer vide kako je moguće usvojiti znanja o novim tehnologijama.

Knjižnica u Dortmundu[56] u Njemačkoj starijim korisnicima nudi, osim usluga dostave građe, čitateljskih klubova i informacijskih usluga, i knjige na uvećanom tisku, audio knjige ali i društvene igre većih formata posebno prilagođene starijim osobama.

Finska, uzor svih knjižničara diljem svijeta s gotovo 80% posto građana koji koriste knjižnične usluge[57], svojim starijim korisnicima knjižnica, između ostaloga, nudi uslugu personalizirane dostave knjiga na kućni prag (primjer Gradske knjižnice Oulu[58]), promovira knjižnice i njezine

[52] Smith, B. R. Pass It On at Libraries to Help Seniors Avoid Scam, 2014, URL: http://publiclibrariesonline.org/2014/09/pass-it-on-at-libraries-to-help-seniors-avoid-scams (31.10.2020.).
[53] Innovative library services “in the wild”. URL: https://www.pewresearch.org/internet/2013/01/29/innovative-library-services-in-the-wild (31.10.2020.)
[54] Isto
[55] Older persons in rural and remote areas // UNECE Policy Brief on Ageing 18 March(2017). URL: https://www.unece.org/fileadmin/DAM/pau/age/Policy_briefs/ECE-WG1-25.pdf. (31.10.2020.). Str. 20
[56] Senioren & Bibliothek URL: https://www.dortmund.de/de/leben_in_dortmund/bildungwissenschaft/bibliothek/zentralbibliothek/seniorenundbibliothek/index.html. (31.10.2020.)
[57] Finland is one of the top countries in the world in the field of library services. URL: https://minedu.fi/documents/1410845/4150031/Library+services/65df0ce2-685f-4c3c-9686-53c108641a5c/Library+services.pdf. (31.10.2020.)
[58] Saraste, M; Kyrki, I. FINLAND The Oulu City Library offers tailored home services for elderly // Scandinavian Library Quarterly 40, 3(2007). URL: http://slq.nu/indexcd0e.html?article=finland-the-oulu-city-library-offers-tailored-home-services-for-elderly. (31.10.2020.)

usluge u domovima i centrima za starije osobe kroz čitateljske susrete (primjer Gradske knjižnice Seinäjoki[59]), a posebno je dojmljiva kampanja Središnje gradske knjižnice Oodi u Helsinkiju – „Božićna pošta za starije“[60] kojom se pozivaju stanovnici Helsinkija da pošalju božićnu čestitku starijim sugrađanima, korisnicima socijalnih usluga za starije, kako bi osjetili da nisu sami i zaboravljeni. Čestitke će se izrađivati na raznim mjestima u gradu, uključujući i radionice u knjižnicama. Nakon toga će se prikupiti u Središnjoj knjižnici i u dogovoru s gradskim vlastima distribuirati korisnicima gradskih socijalnih usluga.

Primjer Lipetske narodne knjižnice u Rusiji[61] zanimljiv je jer opisuje aktivnosti kluba „Vstrecha“ koji u knjižnici djeluje sedam godina, a provodi različite kulturne aktivnosti za starije osobe i osobe s invaliditetom.

Neki od ovih primjera vezani su uz veće financijske mogućnosti pojedinih knjižnica koje mogu osigurati bolju tehnologiju i/ili više usluga nego što je slučaj s hrvatskim knjižnicama. Ali neki primjeri pokazuju kako knjižnice kvalitetno surađuju s lokalnom zajednicom i dionicima lokalnog gospodarstva te bi hrvatske knjižnice trebale otvoriti svoja vrata takvim oblicima suradnje, a ne samo „čekati“ na financiranje propisano zakonskim propisima koji obvezuju osnivače.

[59] Heikkilä, M. FINLAND Small-group Book Sleuthing for seniors // Scandinavian Library Quarterly 40, 4(2009). URL: http://slq.nu/index28ca.html?article=finland-gathered-at-the-round-table-small-group-book-sleuthing-for-seniors. (31.10.2020.),

[60] Campaign invites Helsinki residents to send Christmas mail for the elderly. URL: https://www.oodihelsinki.fi/en/campaign-invites-helsinki-residents-to-send-christmas-mail-for-the-elderly/ (31.10.2020.).

[61] Biblioteka kak sotsial'nyy tsentr reabilitatsii prestarelykh i invalidov. URL: http://liplib.ru/index.php?id=69 (31.10.2020.).

5. Knjižnične usluge za osobe starije životne dobi - završna razmatranja

Kako je ranije navedeno, knjižnične usluge za osobe starije životne dobi mogu obuhvatiti čitav niz raznovrsnih aktivnosti i programa koje knjižnica može organizirati ili u svom prostoru ili u prostoru neke druge ustanove ili organizacije u suradnji s lokalnom zajednicom i predstavnicima civilnog društva. Horvat smatra kako je preduvjet ikakvog razvoja knjižničnih usluga i općenito za razvoj knjižnica preuzimanje odgovornosti knjižničara za razvoj svojih knjižnica što se mora očitovati u argumentiranom nastupanju pred osnivačima i financijerima, suradnji s medijima na promociji i stvaranju pozitivne slike o knjižnici te suradnji s ustanovama, organizacijama i udrugama civilnog društva u zajednici u kojoj djeluju.[62]

U nastavku se opisuju prijedlozi konkretnih knjižničnih programa i usluga za starije osobe koje se mogu organizirati u narodnim knjižnicama.

Dostava knjižnične građe. Korisnicima knjižnice koji sami nisu u mogućnosti doći u knjižnicu takva je usluga vrlo važna no ona uvelike ovisi o organizacijskim i kadrovskim mogućnostima svake knjižnice. Iako je u stručnim dokumentima navedeno kako bi knjižnice morale moći omogućiti dostupnost građe i usluga svima koji sami ne mogu do njih doći, u praksi to nije uvijek moguće ostvariti. Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci dobar je primjer kako se u izazovnim vremenima poput zatvaranja uslijed pojave epidemije, knjižnica prilagodila potrebama svojih korisnika i dostavlja građu osobama u samoizolaciji.[63]

Suradnja s domovima za trajnu skrb i smještaj starijih osoba i gerontološkim centrima pruža konkretno prilagođavanje knjižnice i knjižničnih usluga specifičnim potrebama lokalne zajednice. Izlaženje iz (sigurnog) okvira knjižničnog prostora znači dodatan napor za knjižničare u fizičkom, ali i u stručnom smislu. Suradnja s djelatnicima takvih ustanova nije uvijek jednostavna i laka. Ponekad oni nemaju vremena biti spona između knjižnice i svoje ustanove i veći dio angažmana preuzimaju sami knjižničari. Osmišljavanje usluga poput nabave knjiga za domsku knjižnicu zahtjevan je stručni posao koji mora uključivati i dobru suradnju s ravnateljem knjižnice koji naposlijetku odobrava sredstva za nabavu takve građe. Nadalje, taj posao uključuje odabir, obradu i dostavu građe. Kulturni programi koje knjižnica

[62] Horvat, A. Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica? // Slobodan pristup informacijama 2. i 3. okrugli stol. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str 105.
[63] Knjiga dostupna svima – dok se izoliram, nove svjetove otkrivam! URL: http://knjiznice.nsk.hr/vinkovci/knjiga-dostupna-svima-dok-se-izoliram-nove-svjetove-otkrivam/ (20.10.2020.).

organizira u domu mogu biti koncerti, recitali, kazališne predstave, čitateljske grupe, izložbe likovnih radova korisnika doma, kreativne radionice, predstavljanja književnika i/ili književnih djela ili predstavljanje literarnih djela samih korisnika doma. Iskustvo govori kako je svaki takav organizirani program ili knjižnična usluga višestruko korisno iskustvo i za knjižničare i za korisnike ustanova jer prve čini profesionalno zadovoljnima i ispunjenima, a druge uključenima u socijalni i kulturni život zajednice. Izvrstan primjer je Knjižnica Gajnice[64] čije su knjižničarke osmislile program „Književna šetnja iz naslonjača". Književno djelo se skraćuje, izdvajaju se posebno važni dijelovi za razumijevanje radnje, zatim se naglase zanimljivi dijalozi i takav je tekst prilagođen za jednosatno predstavljanje u domu za starije osobe s kojim surađuju.

Organizacija kreativnih radionica. U suradnji s lokalnim udrugama civilnoga društva i/ili kreativnim pojedincima mogu se osmisliti i provoditi aktivnosti koje potiču kreativno izražavanje starijih osoba. Važno je naglasiti kako često i same starije osobe mogu i žele sudjelovati kao kreatori ili voditelji takvih radionica čime je zadovoljena dvostruka uloga: knjižnica je dobila kvalitetan program, a starija osoba ispunjenje i zadovoljstvo činjenicom kako je još uvijek korisna i važna zajednici koja je okružuje. Zanimljiva i produktivna je suradnja Knjižnice Kajfešov brijeg s udrugom HUKA (Hrvatska udruga kreativnih amatera) na programima kreativnih radionica u knjižnici.[65]

Izložbe likovnih radova izuzetno su posjećeni i traženi programi u knjižnicama, naravno ukoliko knjižnični prostori to omogućavaju. Knjižnice kod organizacije takvih programa imaju mogućnost doprijeti do šireg kruga potencijalnih korisnika jer su autori ili grupe autora osobe koje ne stanuju nužno u blizini knjižnice već dolaze iz udaljenijih dijelova grada ili okolice. Svečanosti otvorenja izložbi tako su dobra promidžbena aktivnost za knjižnicu i njezine usluge. Mogućnost koja se pruža starijim osobama pri izlaganju svojih radova važna je za njihov osjećaj ispunjenja i osobne vrijednosti, ali isto tako za promociju njihovih vještina i kreativnosti. Na mrežnom mjestu projekta 65 plus KGZ-a izdvojeni su virtualni sadržaji[66], a između ostalih dostupne su za pregledavanje i virtualne izložbe autora starije životne dobi organiziranih u knjižnici.

[64] Balić, Z; Lokin, L. Knjižnice grada Zagreba - Projekt 65 plus na sajmu Pravo doba - sajam za zrele generacije 2019. // Novi uvez. 17, 31(2019). URL: https://zkd.hr/wp-content/uploads/2019/06/novi_uvez_31.pdf (18.11.2020.). Str. 43.
[65] Izrada murala u Knjižnici Kajfešov brijeg. URL: https://huka-art.com/izlozbe/izrada-murala-u-knjiznici-kajfesov-brijeg. (18.11.2020.).
[66] Virtualni sadržaji. URL: http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/virtualni-sadrzaji/56847. (18.11.2020.).

Edukacija korištenja novih tehnologija jedna je od temeljnih informacijskih usluga koje bi morala pružati svaka (narodna) knjižnica. Digitalni jaz, pojava u suvremenom društvu nešto je što se možda ne primjećuje na prvi pogled, ali je itekako prisutan u našem društvu i među korisnicima naših knjižnica i u gradovima, a pogotovo u manjim, ruralnim mjestima. Prema van Dijku rastući broj raznih digitalnih medija olakšava sudjelovanje pojedinaca u različitim segmentima suvremenog društvenog života i posjedovanje digitalnih vještina postaje životna potreba[67]. Istovremeno život bez korištenja računala postaje sve teži i teži te, kako Castells navodi, "Razlikovanje onih koji imaju i onih koji nemaju pristup internetu dodaje još jednu temeljnu podjelu već postojećim izvorima nejednakosti i društvene isključenosti u složenoj interakciji koja, čini se, povećava prazninu između obećanja informacijskog doba i njegove sive realnosti za većinu ljudi širom svijeta"[68]

U takvoj situaciji knjižnice, kao kulturni i informativni centri, često su jedina mjesta u kojima je omogućen (besplatan) pristup internetu, računalima, pisačima, skenerima, … Nemaju sve osobe jednake mogućnosti u pristupanju ili korištenju novih tehnologija, a temeljna je funkcija knjižnice da omogući slobodan pristup različitim informacijama, znanjima i vještinama. Osobe starije životne dobi osobito su pogođene jer zbog smanjenih financijskih prihoda nemaju mogućnost pohađanja komercijalnih tečajeva ili kupnje informatičkih uređaja. Prema istraživanju koje su u Osijeku proveli Lukačević, Radmilović i Petr Balog[69] najčešći razlozi pohađanja tečaja informacijskog opismenjavanja jesu lakši i brži pristup informacija putem interneta i obiteljski razlozi, poput kontakata s članovima obitelji koji žive izvan Hrvatske.

Istraživanje provedeno u Kanadi[70] pokazalo je kako digitalni mediji pomažu u mobilizaciji društvene podrške, kao i u održavanju i jačanju postojećih odnosa s osobama koje su geografski blizu ili daleko, što je osobito važno za starije osobe s ograničenom pokretljivošću. Nakon što se počnu služiti digitalnim medijima, oni postaju rutinski dio života starijih osoba. Koriste ih, uz telefon, kako bi održale postojeće veze, ali ne i kako bi stvorili nove. Međutim, u istraživanju je istaknuto kako samo učenje korištenja tehnologijom starijim osobama pruža oblik društvene podrške. Važno je napomenuti kako je pravilan odabir volontera ili knjižničara koji provode takve edukacije izuzetno važan. Sposobnosti, osim stručnih, koje osobe koje rade sa starijim

[67] van Dijk, J. A. G. M. ; van Deursen, A. J. A. M. Digital Skills : Unlocking the Information Society. New York : Palgrave Macmillan, 2014. Str 52.
[68] Castells, M. Internet galaksija. Zagreb : Naklada Jesenski i Turk, 2003. Str. 271.
[69] Lukačević, S.; Radmilović D.; Petr Balog, K. Digitalne kompetencije i treća životna dob. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 2(2018), doi:10.30754/vbh.61.2.667. Str. 138
[70] Quan-Haase, A.; Mo, G. Y.; Wellman, B. Connected seniors: how older adults in East York exchange social support online and offline. // Information, Communication & Society 20, 7(2017), DOI: 10.1080/1369118X.2017.1305428. Str. 969

osobama moraju imati jesu strpljivost, empatija i, prije svega zainteresiranost za provođenje takvih edukacijskih procesa.

Organizacija predavanja i susreta. Najposjećeniji programi u knjižnicama, svakako su predavanja iz raznih područja i književni susreti. Oni su u funkciji informiranja zajednice o raznim temama, ali i o knjižnici kao mjestu koje zadovoljava kulturne, informativne, obrazovne i zabavne potrebe članova zajednice. Ne treba zanemariti i činjenicu kako upoznavanje stručnjaka raznih profila koji sudjeluju kao gosti i voditelji takvih programa, može i za knjižnicu značiti kontakte u gospodarstvu, obrazovanju ili drugim područjima od kojih knjižnica može imati i značajnije koristi pa i financijske. Primjer Poslovnog kutka u Gradskoj knjižnici Rijeka dobar je primjer praktične suradnje s poduzetnicima u zajednici.[71] Osobe starije životne dobi mogu u takvim programima sudjelovati kao voditelji, prenoseći svoja stručna znanja na mlađe generacije ili, kao što je vidljivo iz primjera programa „Kutak za umirovljenički trenutak" Gradske knjižnice Ante Kovačića u Zaprešiću[72], mogu na takvim programima saznati informacije iz područja zaštite njihovim materijalnih, socijalnih i drugih prava.

Programi za očuvanje zdravlja i fizičku aktivnost. Knjižnice danas nisu samo mjesta zadovoljavanja kulturnih i informacijskih potreba korisnika već imaju širu društvenu ulogu u zajednici. Svakako tome valja pridodati organizaciju programa koji su vezani uz očuvanje zdravlja i fizičku aktivnost kao preduvjeta zdravog života, posebice za osobe starije životne dobi. Programi koji za cilj imaju širenje provjerenih i znanstveno utemeljenih informacija o prevenciji ili pomoći u liječenju raznih bolesti važan su doprinos aktivnom i zdravom starenju članova zajednice. Potiču se i programi, ukoliko za to postoji mogućnost organizacije, tjelovježbe posebno prilagođene starijim osobama. Pri tome također valja računati na mogućnost da sami stariji članovi zajednice, poput umirovljenih zdravstvenih radnika, sudjeluju u realizaciji takvih programa.

Međugeneracijski susreti u knjižnicama programi su koji donose dvostruku korist: starijima koji u njima sudjeluju prenoseći svoje znanje, mudrost i iskustvo i djeci i mladima koji usvajaju nova znanja, ali i razvijaju osjećaj empatije i solidarnosti prema starijim osobama. Na primjeru knjižnica u istočnom dijelu Alžira, gotovo 66% knjižnica provodi takve programe, što ih čini

[71] Vizija, znanje, strategija, kreativnost… ključni su pojmovi Poslovnog kutka, najnovije usluge Gradske knjižnice Rijeka u Središnjem odjelu (Palača Modello). URL: https://gkr.hr/Vodic-za-korisnike/Nasi-programi/Poslovni-kutak. (20.10.2020.).
[72] Gradska knjižnica Ante Kovačića, Zaprešić. URL: http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica-ante-kovacica-zapresic/projekti-10142/za-odrasle-37215/65-plus-37217/37217. (20.10.2020.)

pravim mjestima na kojima starije osobe provode svoje slobodno vrijeme te pronalaze intelektualnu i duhovnu utjehu.[73] Susreti u knjižnicama mogu se organizirati na način da starije osobe sudjeluju kao voditelji i/ili kreatori programa (pričaonice za djecu, kreativne radionice, predavanja iz područja njihovog profesionalnog rada, instrukcije i pomoć pri pisanju domaće zadaće, programi očuvanja kulturne i povijesne baštine[74]…). Međugeneracijski susreti mogu biti prilika da mladi ljudi prenesu svoja specifična znanja starijima, poput korištenja novim tehnologijama, računalima, pametnim telefonima i slično.

Posebne usluge, čitateljski klubovi i preporuke za čitanje. Na primjerima iz američkih knjižnica može se vidjeti raznovrsnost usluga za starije koje obuhvaćaju od onih tradicionalnih do onih manje tradicionalnih poput igranja računalnih igrica. Na odjelima za djecu i mlade u našim knjižnicama redovito postoje računala i igraće konzole koje se koriste u aktivnostima namijenjenima djeci i mladima. Bilo bi zanimljivo u takve aktivnosti uključiti i starije korisnike pa vidjeti kakav bi bio njihov odaziv i reakcija. Knjižnični prostori u hrvatskim knjižnicama mahom nisu opremljeni hobi alatima, šivaćim mašinama, kamerama, foto studijima ili sličnim (ne)knjižničnim predmetima koji bi se mogli koristiti za neke nove, posebne usluge, ali u budućnosti će i takve primjere (ne)knjižničnih usluga trebati uzeti u obzir.

Iskustvo rada u knjižnici, poglavito rada s odraslim korisnicima knjižnice, pokazalo je kako je osobno mišljenje knjižničara o konkretnom naslovu vrlo važno korisniku u njegovom odabiru građe za posudbu. Korisnici ne žele samo suhoparnu objektivnu preporuku temeljenu na kvaliteti djela, autora i prijevoda već žele subjektivno mišljenje knjižničara o pročitanom djelu. U istraživanju koje je za potrebe svog diplomskog rada provela Anamarija Stepanić pokazalo se kako je dobna skupina 60 godina i više gotovo dvostruko brojnija od drugih dobnih skupina među članstvom ispitanih čitateljskih klubova.[75] Kako je ranije navedeno, starije osobe imaju više vremena posvetiti se svojim interesima, između ostaloga i čitanju. Osnivanje čitateljskih klubova u knjižnicama i dalje je tražena aktivnost među korisnicima.

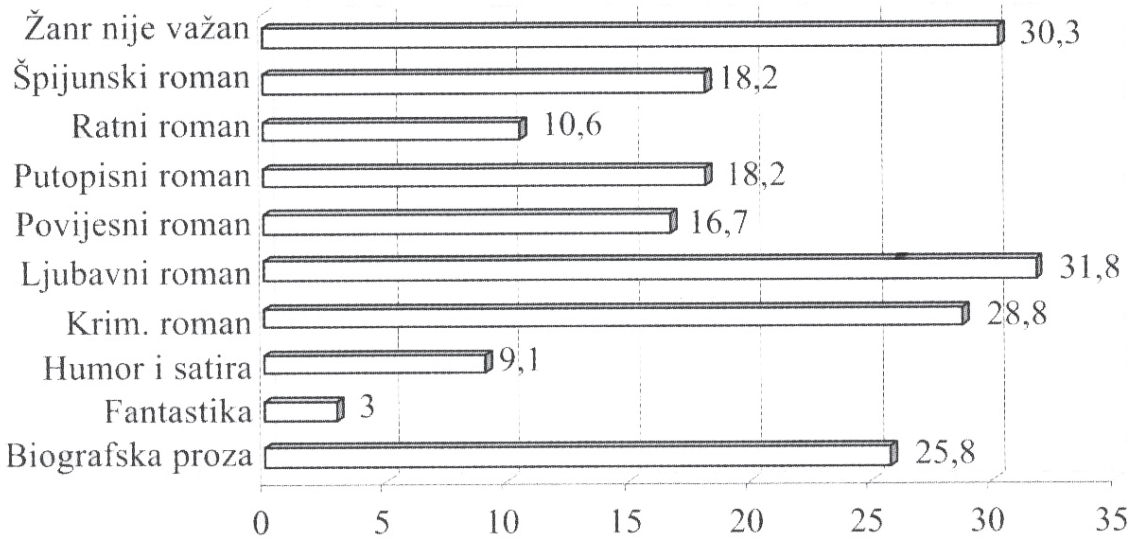
Primjer istraživanja Sanje Bunić provedenog 2003. godine u domovima za starije osobe koje imaju knjižnični stacionar jedini je primjer istraživanja čitateljskih navika starije populacije

[73] Gamoug, N.; Bendjama, B. Public libraries services for aged persons: a survey in East Algerian Libraries // Intergenerational solidarity in libraries. Berlin : De Gruyter Saur, 2012. Str. 270

[74] Berak, S. Kreativne radionice za 65+ kao rasadnik ideja // Novi uvez, 14, 26/2(2016). URL: https://zkd.hr/wp-content/uploads/2020/02/novi_uvez_26-2.pdf. (18.10.2020.). Str. 21.

[75] Stepanić, A. Čitateljski klubovi u zagrebačkim narodnim knjižnicama. Diplomski rad. Zagreb : Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, 2014. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/4769/1/Anamarija%20Stepani%C4%87_Diplomski%20rad.pdf. (18.10.2020.). Str. 17.

smještene u ustanovama za trajnu skrb i smještaj. Iako istraživanje nije provedeno na velikoj skupini korisnika daje otprilike uvid u vrstu knjižnične građe koju korisnici starije životne dobi smješteni u ustanovama trajne skrbi vole čitati. Rezultati su pokazali kako se najviše čita ljubavni roman (31,8%) zatim krimi roman (28,8%) te je na trećem mjestu biografska proza (25,8).



Slika 5 Čitanost prema književnom žanru[76]

Trećina ispitanika ipak navodi kako im žanr nije važan dok se u odgovorima na otvoreno pitanje o prijedlozima za poboljšanje usluga koje knjižnica pruža, našlo najviše onih koji žele više novih naslova[77] temeljem čega autorica zaključuje kako su korisnici itekako svjesni da su zbirke loše opremljene.

Alicia Ahlvers, knjižničarka specijalizirana za provođenje knjižničnih usluga za starije u Gradskoj knjižnici Kansas Cityja u SAD-u, u svom članku „Starije osobe i čitateljske preporuke“[78] razlikuje starije osobe po vremenu kada su rođeni te sukladno psihološkim obilježjima pojedine generacije te osobnim preferencijama korisnika, priprema preporuke za čitanje. Iz svog profesionalnog iskustva u radu s različitim generacijama navodi njihove posebne psihološke karakteristike te kakvu literaturu preferiraju članovi pojedine generacije, navodeći poimence književnike i vrste književnih djela koji su najbolje prihvaćeni u pojedinoj

[76] Bunić, S. Suradnja knjižnica grada Zagreba s knjižnicama umirovljeničkih domova // Slobodan pristup informacijama 2. i 3. okrugli stol. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str 149.
[77] Isto, str. 151.
[78] Ahlvers, A. Older Adults an Reader's Advisory // Reference & User Services Quarterly. 45, 4(2006). Str. 305-310.

generaciji. Zanimljivo je kako je starijim generacijama (G.I generacija, rođeni 1900.-1922. i Tiha generacija, rođeni 1923.-1942.) karakteristično da vole misterije i romanse, djela u kojima nema prostota i nepristojnih scena te osobnu preporuku knjižničara, a pripadnici tih generacija predstavljaju vjerne i dosljedne korisnike knjižnica dok, s druge strane, generacija Baby Boomers (rođeni 1943.-1963.) koristi sve dostupne (i online) kanale za preporuke, direktni su i znaju točno što žele i zanimljivo je navesti „očekuje da ih na polici uvijek čeka najnovija hit knjiga“[79]. Knjižničar ima svega nekoliko pokušaja da im preporuči naslov koji će im se svidjeti, a ako mu to ne uspije, oni izgube strpljenje i krenu u novu potragu (kako za naslovom tako i za novim knjižničarem).

Iskustvo u neposrednom radu sa starijom korisničkom populacijom u knjižnici, ide u prilog rezultatima prethodno opisanih primjera. „Lijepa knjiga“ svakako je na prvome mjestu. Kvalitetno napisan (i preveden) ljubavni roman s dobrom razradom likova, povijesnim činjenicama i ne previše „nepristojan“ svakako je prvi izbor starijih korisnika u knjižnici. Biografska proza je na drugom mjesto s napomenom kako je u jednakoj mjeri čitaju i muškarci i žene. Krmi roman je na trećem mjestu iako ga ipak u nešto većoj mjeri čitaju muški korisnici.

Zadovoljstvo i potrebe korisnika starije životne dobi trebali bi biti misao vodilja u osmišljavanju i provođenju što boljih knjižničnih usluga. U pregledu desetogodišnjeg provođenja programa projekta *65 plus* u Knjižnicama grada Zagreba, autorice navode:

„Senzibiliziranje javnosti za potrebe starijih osoba, osvještavanje i informiranje samih starijih osoba o pravima koja im pripadaju iz područja zdravstvene i socijalne zaštite, pravne pomoći i zaštite imovine, ali i zadovoljavanje njihovih kulturnih potreba i potreba za razonodom, temeljni su načini na koje knjižnice mogu pridonijeti razvoju samopoštovanja i samopouzdanja starijih osoba“[80]

Dobra knjiga, zanimljivo putopisno, edukativno ili informativno predavanje ili dobar koncert, izložba i književni susret ono je što svaka narodna knjižnica u okviru svog kulturnog, obrazovnog i informacijskog djelovanja može (i mora) osigurati svojim sugrađanima starije životne dobi na području na kojem djeluje.

[79] Isto, str 307.
[80] Ercegovac, S.; Šolc, V; Tuzlančić, I. Program za budućnost - deset godina projekta "65 plus" u Knjižnicama grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 2(2018). Str. 217

5.1. Poželjne osobine knjižničara za rad sa starijim osobama

Knjižničar je spona između knjižnične građe i usluga i korisnika knjižnica. Uz stručne poslove na obradi građe osmišljava i organizira i druge knjižnične usluge u svojoj knjižnici. U radu s odraslima, posebice sa starijim korisnicima, osim stručnosti važna je ljubaznost, susretljivost i pristojnost u ophođenju s korisnicima starije životne dobi.

Između ostaloga, o osobinama knjižničara govori istraživanje provedeno u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ u Koprivnici koje je provela Dijana Sabolović-Krajina za potrebe svog doktorskog rada.[81]

Tablica 1 Prikaz percepcije važnosti osobina knjižničara[82]

	Uopće nije važno		Većinom nije važno		Niti je važno niti nevažno		Većinom je važno		Izrazito je važno	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
Stručnost	1	(,3)	1	(,3)	10	(3,4)	53	(18,0)	230	(78,0)
Ljubaznost	0	(,0)	0	(,0)	5	(1,7)	73	(24,7)	217	(73,6)
Brzina usluživanja	0	(,0)	2	(,7)	49	(16,9)	112	(38,6)	127	(43,8)
Komunikativnost	1	(,3)	1	(,3)	7	(2,4)	68	(23,3)	215	(73,6)
Uljudnost	0	(,0)	0	(,0)	4	(1,4)	69	(23,5)	220	(75,1)
Spremnost na stalno stručno usavršavanje	1	(,3)	4	(1,4)	28	(9,5)	93	(31,6)	168	(57,1)

U dijelu istraživanja koje se bavi osobinama knjižničara rezultati su pokazali kako su, osim stručnosti (78,0%), najvažnije osobine knjižničara uljudnost (75,1%), ljubaznost (73,6%), komunikativnost (73,56%). Ostale osobine poput spremnost na stalno stručno usavršavanje i brzina usluživanja niže su na ljestvici percepcije korisnika.[83]

5.2. Izazovi u realizaciji knjižničnih usluga za starije osobe

Izazovi s kojima se knjižnica susreće u realizaciji programa i usluga za starije osobe svakako su nedostatak financijskih sredstava. Nije moguće uvijek organizirati besplatno sudjelovanje gosta ili stručnjaka ma koliko puta se isticala važnost „rada za opće dobro“ ili „javni interes“. Nadalje, informatička oprema (i softver i hardver) zastarijeva ponekad i na godišnjoj osnovi, a nova oprema knjižnicama je vrlo često nedostupna. Starije osobe imaju oslabljeni vid, teže su

[81] Sabolović-Krajina, D. Narodne knjižnice u tranziciji : sociološki aspekti. Koprivnica . Meridijani, 2020. Str. 224.
[82] Isto
[83] Isto, str. 246.

pokretni, sporiji su u obavljanju svakodnevnih zadataka i općenito im je potrebno više vremena za životne aktivnosti. Knjižnica se mora u svom poslovanju prilagoditi vremenu u kojem se nalazimo pa i činjenici kako će sve više redovnih posjetitelja i korisnika knjižničnih programa i usluga biti starije osobe.

Iz iskustva je vidljivo kako korisnici knjižnica, osobe starije životne dobi, žele šire i suvremenije knjižnične usluge, koje osim

tradicionalnih:

- više primjeraka periodičkog i dnevnog tiska u slobodnom pristupu
- više primjeraka tiskanih izdanja građe na uvećanom tisku (širi prored, veća bolje otisnuta slova)

obuhvaćaju i one usluge koje su im potrebne za bolje snalaženje u novom tehnološki naprednijem svijetu:

- nova računala i/ili suvremenije verzije računalnog softvera na korisničkim računalima
- suvremenije informacijske i informatičke edukacije (umjesto osnove rada na računalu, rad na pametnom telefonu ili tabletu, korištenje FB, Wappa i Vibera, sredstva udaljene komunikacije…)
- specifične tematske radionice obrade teksta, slike ili video materijala
- prostor za zajednički rad koji nije u otvorenom pristupu nego diskretnije smješten u odnosu na druge korisnike knjižnice
- specifične programe radionica stranih jezika, pogotovo engleskog jezika radi lakšeg snalaženja u ovom digitalno-anglofonskom svijetu
- audio knjige na hrvatskom jeziku

Za sve navedeno potrebno je bolje financiranje rada knjižnica u cjelini, ali treba naglasiti važnost edukacije knjižničnih djelatnika u svim područjima rada s korisnicima knjižnica, a pogotovo osobama starije životne dobi. Stalno stručno usavršavanje knjižničara, pogotovo u područjima IKT-a važno je za uvođenje novih i osuvremenjivanje postojećih knjižničnih usluga. Izbijanje epidemije COVID-19 za posljedicu ima povećanu potrebu za više vrsta virtualnog sadržaja općenito u knjižnicama, a za izradu kojih knjižničari mahom nisu osposobljeni (snimanje video sadržaja, montiranje u posebnim softverima, postavljanje na mrežna mjesta knjižnica ili FB profile…). Valja ponoviti kako je za svladavanje takvih izazova potrebno da pojedine vrste poslova (bilo da se radi o uvođenju novih tehnologija ili

organiziranje kontinuiranih aktivnosti u knjižnici) provode djelatnici koji imaju motivaciju za obavljanje takvih zadataka. Posebno je to važno istaknuti kada se radi o radu sa starijim korisnicima knjižnica. Raspodjela rada koja u obzir uzima želje i mogućnosti djelatnika najbolji je jamac da će knjižnica imati zadovoljne korisnike koji će u knjižnici vidjeti suosjećajnog, ali i korisnog partnera u starijoj životnoj dobi.

6. Zaključak

Svjetska demografska kretanja upućuju na porast broja starijih osoba u društvu. Govoreći iz dosadašnjeg iskustva vođenja projekta koji se bavi pružanjem knjižničnih usluga za starije osobe, današnje starije osobe koje u ovo suvremeno doba postaju umirovljenici, aktivne su i traže sadržaje koji bi ispunili njihovo slobodno vrijeme. Također sada imaju dovoljno vremena koje im ostaje nakon zadovoljavanja obiteljskih obaveza, a kojega žele iskoristiti i za ona područja interesa kojima se nisu mogli baviti tijekom aktivnog radnog života. Neki su zainteresirani za kreativne sadržaje, neke zanimaju teme kojima su se bavili u profesionalnom radnom vijeku, a neki bi se željeli upoznati s novim znanjima i vještinama (učenje stranih jezika, upoznavanje novih kultura…).

Činjenica kako se u okviru programa *Sat informacijske pismenosti* projekta *65 plus* uvijek traži termin više znak je i povećanog interesa današnjih starijih osoba za informacijske i komunikacijske tehnologije. One ih povezuju s onima koji su im najvažniji, mlađi članovi obitelji. Trend migriranja stanovništva u kojem mlađi članovi obitelji napuštaju rodna mjesta ostavljajući starije članove obitelji usamljenima, motivacija je za učenje novih tehnologija i novih načina udaljenog komuniciranja.

Istovremeno suvremeni način života nosi i niz problema s kojima se starije osobe do sada nisu susretale te im je potrebna pomoć u osnaživanju i osvještavanju u područjima zaštite njihovih prava.

Sve je to razlog zašto knjižnice moraju promišljati nove načine kako pružiti toj sve rastućoj populaciji korisnika zadovoljavanje njihovih ne samo informacijskih i kulturnih potreba već senzibilizirati javnost o toj tematici.

"Kvalitetne usluge mogu se pružati samo ako je knjižnica osjetljiva na potrebe svojih korisnika i ako svoje usluge prilagođava tim potrebama. Zadovoljni korisnici najbolji su zagovornici knjižnične službe."[84]

Projekt *65 plus* Knjižnica grada Zagreba sa svojih sedam programa dugoročno doprinosi poboljšanju kvalitete života i društvenoj integraciji starijih osoba[85] te postaje prepoznatljiv

[84] IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, navedeno djelo, str 52
[85] 65 plus. URL: http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296. (09.10.2020.).

čimbenik kada se govori o kulturnim, informativnim, edukativnim i zabavnim aktivnostima namijenjenima starijim sugrađanima u Gradu Zagrebu.

Knjižnica je prepoznata kao mjesto cjeloživotnog učenja, mjesto javnog pristupa internetu i mrežnim izvorima te je društveno okupljalište svih slojeva stanovništva u zajednici pomažući time stvaranje aktivnog građanstva.[86]

Zajednica i društvo u cjelini kroz svoj obrazovni i odgojni sustav mora prepoznati u knjižnici partnera za ostvarivanje svojih ciljeva. Korist takve suradnje je obostrana.

Osobni angažman knjižničara koji provodi programe namijenjene osobama starije životne dobi, empatija, strpljenje, pristojnost i zainteresiranost za ono što radi, ključne su pretpostavke uspješnosti takvih programa u knjižnicama. Rezultat će svakako biti zadovoljan korisnik, ali i knjižničar koji je profesionalno i osobno zadovoljan poslom koji obavlja.

Američko udruženje knjižničara je još 1999. godine prepoznalo specifične potrebe osoba starije životne dobi, korisnika knjižničnih usluga. U *Smjernicama za knjižnične usluge za starije osobe* navodi se kako je „Neophodno da voditelji i donositelji odluka u knjižnicama shvate da knjižnične usluge za starije osobe treba shvatiti ozbiljno. U nadolazećim vremenima, potreba za istima samo će rasti, a predrasude o starijim osobama i knjižnicama nisu utemeljene. Samo uistinu jasna moralna i financijska obveza prema izgradnji knjižničnih usluga za starije osobe zadovoljit će potrebe i odgovoriti na zahtjeve sadašnjih i budućih starijih korisnika knjižnice.“[87]

Na knjižnicama je, njihovim knjižničarima, ali ponajviše na upravama knjižnica da sagledaju cjelovitu sliku, prepoznaju specifične potrebe takve posebne skupine korisnika, u ovom slučaju osoba starije životne dobi, te u komunikaciji s osnivačima potenciraju potrebu za produbljivanjem postojećih i uvođenjem novih programa i usluga koje će odgovoriti na zahtjeve te sve više rastuće korisničke skupine. Knjižnice se ujedno trebaju okrenuti i alternativnim izvorima financiranja (povlačenje sredstava iz EU fondova, ciljana suradnja s lokalnim gospodarstvom…) jer će u konačnici moći pružiti više usluga svim skupinama korisnika.

[86] Horvat, A. Navedeno djelo, str 103.
[87] Library Services to Older Adults Guidelines. URL: http://www.ala.org/Template.cfm?Section=adultlibrary&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26943 (18.10.2020.).

7. Literatura

1. 65 plus. URL: http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296. (09.10.2020.).

2. Ageing Populations URL: https://www.ft.com/topics/themes/Ageing_populations, (16.2.2020).

3. Ahlvers, A. Older Adults an Reader's Advisory // Reference & User Services Quarterly. 45, 4(2006), str. 305-312.

4. Aktivno zdravo starenje // Glosarij - Pojmovnik odabranih stručnih termina iz gerontologije. URL: http://www.stampar.hr/hr/gerontologija-glosarij. (20.09.2020.)

5. Arhiva Knjižnica grada Zagreba. Izvještaji projekta 65 plus Knjižnica grada Zagreba za razdoblje 2009. – 2020. [interni dokument]

6. Balić, Z; Lokin, L. Knjižnice grada Zagreba - Projekt 65 plus na sajmu Pravo doba - sajam za zrele generacije 2019. // Novi uvez. 17, 31(2019). URL: https://zkd.hr/wp-content/uploads/2019/06/novi_uvez_31.pdf (18.11.2020.), str 42-44,

7. Berak, S. Kreativne radionice za 65+ kao rasadnik ideja // Novi uvez, 14, 26/2(2016), str. 20-23. URL: https://zkd.hr/wp-content/uploads/2020/02/novi_uvez_26-2.pdf. (18.10.2020.)

8. Biblioteka kak sotsial'nyy tsentr reabilitatsii prestarelykh i invalidov. URL: http://liplib.ru/index.php?id=69 (31.10.2020.)

9. Bunić, S. Projekt 65 plus Knjižnica grada Zagreba aktivno uključivanje osoba treće životne dobi u kulturna i društvena zbivanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 2(2010), str. 15-25.

10. Bunić, S. Suradnja knjižnica grada Zagreba s knjižnicama umirovljeničkih domova // Slobodan pristup informacijama 2. i 3. okrugli stol. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004, str. 143-153.

11. Campaign invites Helsinki residents to send Christmas mail for the elderly. URL: https://www.oodihelsinki.fi/en/campaign-invites-helsinki-residents-to-send-christmas-mail-for-the-elderly/ (31.10.2020.).

12. Castells, M. Internet galaksija. Zagreb : Naklada Jesenski i Turk, 2003.

13. Ercegovac, S.; Šolc, V; Tuzlančić, I. Program za budućnost - deset godina projekta "65 plus" u Knjižnicama grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 2(2018), 199-220. doi:10.30754/vbh.61.2.700

14. Finland is one of the top countries in the world in the field of library services. URL: https://minedu.fi/documents/1410845/4150031/Library+services/65df0ce2-685f-4c3c-9686-53c108641a5c/Library+services.pdf. (31.10.2020.).

15. Galić, S.; Tomasović Mrčela, N. Priručnik iz gerontologije, gerijatrije i psihologije starijih osoba - psihologije starenja, Medicinska škola Osijek : Osijek, 2013. URL: http://www.ss-medicinska-os.skole.hr/upload/ss-medicinska-os/images/static3/1236/File/prirucnik.pdf. (15.07.2020.).

16. Gamoug, N.; Bendjama, B. Public libraries services for aged persons: a survey in East Algerian Libraries // Intergenerational solidarity in libraries. Berlin : De Gruyter Saur, 2012.

17. Global Health and Aging. World Health Organization, 2011. URL: https://www.who.int/ageing/publications/global_health.pdf. (16.02.2020).

18. Gradska knjižnica Ante Kovačića, Zaprešić. URL: http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica-ante-kovacica-zapresic/projekti-10142/za-odrasle-37215/65-plus-37217/37217. (20.10.2020.)

19. Heikkilä, M. FINLAND Small-group Book Sleuthing for seniors // Scandinavian Library Quarterly 40, 4(2009). URL: http://slq.nu/index28ca.html?article=finland-gathered-at-the-round-table-small-group-book-sleuthing-for-seniors. (31.10.2020.).

20. Horvat, A. Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica? // Slobodan pristup informacijama 2. i 3. okrugli stol. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004, str. 101-106.

21. IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. // IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. 2. hrvatsko izd. (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

22. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. 2. hrvatsko izd. (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

23. Innovative library services “in the wild”. URL: https://www.pewresearch.org/internet/2013/01/29/innovative-library-services-in-the-wild (31.10.2020.)

24. Izrada murala u Knjižnici Kajfešov brijeg. URL: https://huka-art.com/izlozbe/izrada-murala-u-knjiznici-kajfesov-brijeg. (18.11.2020.).

25. Knjiga dostupna svima – dok se izoliram, nove svjetove otkrivam! URL: http://knjiznice.nsk.hr/vinkovci/knjiga-dostupna-svima-dok-se-izoliram-nove-svjetove-otkrivam/ (20.10.2020.).

26. Knjižnice i intelektualna sloboda. URL: http://dzs.ffzg.hr/text/kiis.htm (15.09.2020.).

27. Lenstra, N. Senior Fitness Programs at the Library, 2017. URL: http://publiclibrariesonline.org/2017/08/senior-fitness-programs-at-the-library. (31.10.2020.)

28. Library Services to Older Adults Guidelines. URL: http://www.ala.org/Template.cfm?Section=adultlibrary&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26943 (18.10.2020.).

29. Lukačević, S.; Radmilović D.; Petr Balog, K. Digitalne kompetencije i treća životna dob. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 2(2018), str. 123-153. doi:10.30754/vbh.61.2.667.

30. Mail-A-Book Programs & Services. URL: https://www.queenslibrary.org/programs-activities/older-adults/mail-book (31.10.2020.).

31. Misija, vizija i strategija (2020.) URL: http://www.kgz.hr/hr/o-nama/misija-vizija-i-strategija/222. (27.10.2020.).

32. Older persons in rural and remote areas // UNECE Policy Brief on Ageing 18 March(2017). URL: https://www.unece.org/fileadmin/DAM/pau/age/Policy_briefs/ECE-WG1-25.pdf. (31.10.2020.). Str. 20

33. Opća deklaracija o ljudskim pravima. // Opća skupština Ujedinjenih naroda. Rezolucija 217 A (III). Ujedinjeni narodi, 1948. URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009_11_12_143.html. (18.9.2020.)

34. Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. URL: https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552. (20.09.2020.).

35. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011.: stanovništvo prema spolu i starosti. Zagreb: Državni zavod za statistiku, 2013. URL: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2012/SI-1468.pdf. (20.8.2020.). Str. 10.

36. Povelja o temeljnim pravima Europske unije // Pročišćene inačice Ugovora o Europskoj uniji i Ugovora o funkcioniranju Europske. URL: http://www.mvep.hr/custompages/static/hrv/files/pregovori/111221-lisabonski-prociscena.pdf. (20.09.2020.) str. 396-411

37. Priručnik za samozagovaranje starijih osoba u području ljudskih prava. URL: https://www.zajednickiput.hr/publikacija/prirucnik-za-samozagovaranje-starijih-osoba-u-podrucju-ljudskih-prava. (25.11.2019.).

38. Quan-Haase, A.; Mo, G. Y.; Wellman, B. Connected seniors: how older adults in East York exchange social support online and offline. // Information, Communication & Society 20, 7(2017), str. 967-983, DOI: 10.1080/1369118X.2017.1305428.

39. Republika Hrvatska, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku. Strategija socijalne skrbi za starije osobe u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2017.-2020. URL: http://www.stampar.hr/sites/default/files/Arhiva/strategija_socijalne_skrbi_za_starije_osobe_u_rh_za_razdoblje_od_2017.-2020._g.pdf. (10.10.2019.).

40. Rusac, S. et al. Narativi o dostojanstvu u starijoj životnoj dobi. Zagreb : Zaklada Zajednički put, 2016. URL: s https://assets.website-files.com/5c18fcd72200fb1ab23c0d2c/5d00e506fd24c923af3ab595_NARATIVI%20O%20DOSTOJANSTVU%20U%20STARIJOJ%20%C5%BDIVOTNOJ%20DOBI.pdf. (21.11.2019.)

41. Sabolović-Krajina, D. Narodne knjižnice u tranziciji : sociološki aspekti. Koprivnica . Meridijani, 2020.

42. Saraste, M; Kyrki, I. FINLAND The Oulu City Library offers tailored home services for elderly // Scandinavian Library Quarterly 40, 3(2007). URL: http://slq.nu/indexcd0e.html?article=finland-the-oulu-city-library-offers-tailored-home-services-for-elderly. (31.10.2020.).

43. Senioren & Bibliothek URL: https://www.dortmund.de/de/leben_in_dortmund/bildungwissenschaft/bibliothek/zentralbibliothek/seniorenundbibliothek/index.html. (31.10.2020.).

44. Smith, B. R. Pass It On at Libraries to Help Seniors Avoid Scam, 2014, URL: http://publiclibrariesonline.org/2014/09/pass-it-on-at-libraries-to-help-seniors-avoid-scams (31.10.2020.).

45. Smjernice za građu laganu za čitanje. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. URL: https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/978. (16.07.2020.).

46. 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, 2009.

47. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj // Narodne novine br. 58(1999). URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (15.09.2020.)

48. Starost // Glosarij - Pojmovnik odabranih stručnih termina iz gerontologije. URL: http://www.stampar.hr/hr/gerontologija-glosarij. (20.09.2020.)

49. Stepanić, A. Čitateljski klubovi u zagrebačkim narodnim knjižnicama. Diplomski rad. Zagreb : Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, 2014. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/4769/1/Anamarija%20Stepani%C4%87_Diplomski%20rad.pdf. (18.10.2020.).

50. The Tunisia Declaration on libraries, reading and intergenerational dialogue. URL: https://www.ifla.org/FR/publications/the-tunisia-declaration-on-libraries-reading-and-intergenerational-dialogue-english. (16.07.2020.).

51. United Nations Principles for Older Persons. URL: https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/olderpersons.aspx. (27.10.2020.)

52. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. World Population Ageing 2017. New York : United Nations, 2017. http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Report.pdf. (27.1.2020.).

53. van Dijk, J. A. G. M. ; van Deursen, A. J. A. M. Digital Skills : Unlocking the Information Society. New York : Palgrave Macmillan, 2014.

54. Virtualni sadržaji. URL: http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/virtualni-sadrzaji/56847. (18.11.2020.).

55. Vizija, znanje, strategija, kreativnost… ključni su pojmovi Poslovnog kutka, najnovije usluge Gradske knjižnice Rijeka u Središnjem odjelu (Palača Modello). URL: https://gkr.hr/Vodic-za-korisnike/Nasi-programi/Poslovni-kutak. (20.10.2020.).

56. We are not all ‘old’ at the same age: life expectancy is a policy matter. URL: https://extranet.who.int/agefriendlyworld/we-are-not-all-old-at-the-same-age-life-expectancy-is-a-policy-matter. (20.09.2020.)

57. Zakon o knjižnicama // Narodne novine br. 105(1997). URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1997_10_105_1616.html. (10.10.2019.).

Sažetak

Knjižnice, posebice narodne knjižnice osiguravaju pristup knjižničnim uslugama različitim skupinama korisnika. Posebni zakonodavni propisi, pravilnici, standardi te stručne smjernice i preporuke iz područja knjižničarstva uređuju poslovanje knjižnica. Osobe starije životne dobi prepoznate su kao korisnička skupina kojoj je potrebno prilagoditi usluge i programe njihovim specifičnim korisničkim potrebama i mogućnostima. U radu je nakon pregleda zakonodavnog i stručnog okvira detaljno opisan projekt 65 plus Knjižnica grada Zagreba s primjerima provedenih aktivnosti koji mogu poslužiti kao pomoć u osmišljavanju usluga za starije osobe knjižničarima u njihovim lokalnim sredinama.

Nadalje u završnom dijelu rada pregledno su izložene postojeće vrste knjižničnih usluga za starije osobe te predložene moguće nove usluge u skladu s mogućnostima narodnih knjižnica. Ukratko se tematiziraju poželjne osobine knjižničara koji provode programe i usluge za starije osobe te izazovi s kojima se knjižnica susreće pri provedbi postojećih usluga namijenjenih osobama starije životne dobi.

Ključne riječi: knjižnične usluge za starije osobe, narodna knjižnica, projekt 65 plus, Knjižnice grada Zagreba, osobine knjižničara

Library services for senior citizens

Summary

Libraries, especially public libraries provide access to library services to different user groups. Specific legal framework, standards and guidelines exist to provide help with the library management. Elderly people are recognised as user group that need a special adjustments of library programmes and services to suit their needs and abilities. After overview of legal and professional framework detailed description of project 65 plus is given. Project 65 plus is a project within Zagreb public libraries that provide activities that can act as a model for similar services for elderly people in local communities. In the last part suggestions for possible ne programmes and services are given. Also, characteristics of librarians that work with elderly users are described as well as challenges that libraries face when implementing described programmes.

Key words: library services for elderly people, public library, project 65 plus, Zagreb City Libraries, librarian characteristics