

Knjižnične usluge namijenjene korisnicima treće životne dobi

Kurtović, Iva

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

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:131:161949>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-04-02**



Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
University of Zagreb
Faculty of Humanities
and Social Sciences

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
Ak. god. 2018./ 2019.

Iva Kurtović

**KNJIŽNIČNE USLUGE NAMIJENJENE
KORISNICIMA TREĆE ŽIVOTNE DOBI**

Na primjeru Čitaonice Kluba umirovljenika Pula

Završni rad

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

Zagreb, rujan 2019.

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)

Željela bih zahvaliti osoblju Gradske knjižnice i čitaonice Pula na susretljivosti koju su mi ukazali prilikom provođenja istraživanja, pogotovo knjižničarki Loreni Radetić. Također, željela bih se zahvaliti svim korisnicima Čitaonice Kluba umirovljenika Pula koji su sudjelovali u mojem istraživanju.

Sadržaj

1. 5
2. 6
3. 10
4. 14
5. 21
6. 27
7. 29
8. 32
9. 33

1. Uvod

Ulazak u treću dob i promjene koje dolaze s time (umirovljenje, gubitak supružnika i prijatelja, niža primanja, zdravstvene poteškoće) dio su životnog ciklusa svakog pojedinca. Postoji bogat izbor iz literature koja proučava psihološke, socijalne i zdravstvene aspekte starenja. Međutim, isto se ne može reći za specifičnu vezu između starosti i dokolice. Promijenjene životne okolnosti dovode do potrebe za pronalaskom novog načina provođenja većine vremena koje je prije zauzimao rad. Također, promjene u društvenim ulogama i bliskim vezama pojedinaca na pragu treće životne dobi također prisiljavaju ljude da promijene svoje ustaljene obrasce ponašanja i pronađu nove. Narodne knjižnice mogu se pokazati značajnim faktorom za kvalitetno ispunjavanje slobodnog vremena osoba treće životne dobi. Naime, osim pristupa zbirkama i ostalim uslugama poput korištenja interneta i čitanja dnevnih novina, sam prostor knjižnice može služiti kao mjesto susreta i druženja, bilo to strukturirano, kroz radionice i predavanja, ili spontano, kroz prijateljstva korisnika i svakodnevni kontakt s knjižničarima. Valja imati na umu da knjižnice nisu namijenjene samo posuđivanju knjiga i korištenju čitaonice, već usporedno s promjenama u društvu obogaćuju svoje programe kako bi zrcalile nove društvene paradigme. Knjižnica 21. stoljeća nije knjižnica 20. stoljeća, koliko god se kao institucija činila stabilnom i nepromjenjivom. Sada već uvriježene inovacije poput uvođenja i korištenja računalnih tehnologija tek su tračak potencijalnih novih perspektiva i pogleda na ulogu narodnih knjižnica u suvremenom društvu. Upravo to jedno je od polazišta ovog završnog rada, s ciljem ukazivanja na to kako umirovljenici kao društvena skupina mogu profitirati od narodnih knjižnica po mjeri korisnika. Kako bi se što bolje ukazalo na to zašto su korisnici treće životne dobi specifična demografska skupina, rad će dati pregled relevantnih saznanja o starenju i starosti iz psihološke i sociološke literature. Zaključno, u završnom radu bit će riječi o Čitaonici Kluba umirovljenika Pula, te će se na temelju istraživanja provedenog među članovima Čitaonice izvući zaključci o knjižničnim uslugama namijenjenim korisnicima treće životne dobi.

2. Suvremene narodne knjižnice – fokus na korisnika i zajednicu

Kako bismo se u radu mogli posvetiti specifičnim knjižničnim uslugama namijenjenim korisnicima treće životne dobi, prije toga valja se pozabaviti samim knjižnicama ili preciznije rečeno, narodnim knjižnicama. Sabolović-Krajina daje sažetu definiciju narodnih knjižnica:

Narodne (javne, opće) knjižnice osnivaju se i financiraju u lokalnim zajednicama (gradovima i općinama) putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti, kako bi doprinijele kvaliteti života pojedinaca i društva u području kulture, obrazovanja, informiranja i korištenja slobodnog vremena. Po svojem određenju svima su pristupačne i demokratske ustanove. Njihova uloga u društvu reaktualizira se u kontekstu suvremenog, informacijskog društva i društvenih procesa koji ga karakteriziraju na prijelazu iz 20. u 21. stoljeće – prožimanja svih aspekata života informacijskom tehnologijom, umreženosti i globalizacijom. (*Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 1)

„IFLA- ine smjernice za narodne knjižnice” nude nešto širi opis, obuhvaćajući njime težnje i zadatke suvremene narodne knjižnice. Naglasak je na tome da knjižnice moraju biti dostupne svima i na raspolaganju zajednici, bez obzir na „rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje“ pojedinih članova zajednice i (potencijalnih) korisnika narodne knjižnice (Indir 124). Također, istaknuta je i „društvena uloga knjižnice“ – narodna knjižnica je ne samo „nositeljica promjena na društvenoj i osobnoj razini“, već i „dnevna soba zajednica“, služeći kao okupljalište korisnika i mjesto za izmjenjivanje iskustava i druženje (Indir 125).

Na tragu „društvene uloge knjižnice” istaknute u „Smjernicama”, Pateman i Vincent u svojoj knjizi *Public Libraries and Social Justice* predlažu „knjižnicu prilagođenu potrebama korisnika” („*a needs-based library*”), koja se temelji na pretpostavci da svatko ima potrebe i da su svačije potrebe različite, stoga knjižnica prilagođena potrebama korisnika mora imati odgovarajuću strategiju, strukturu, sustave i kulturu koja će omogućiti knjižnici da prepozna i ispuni potrebe korisnika (Pateman i Vincent 118). Knjižnica prilagođena korisnicima može se sažeti u rečenici: „Svatko daje koliko je sposoban (knjižnično osoblje), svatko dobiva koliko mu je potrebno (zajednica)” (Pateman i Vincent 119). Drugim riječima, knjižnica prilagođena potrebama korisnika izvlači maksimum iz svojeg osoblja (kroz rad na razvoju njihovih vještina), i cilja na to da izađe ususret onima s najvećim potrebama u zajednici. Kako bi se postigla ovakva

knjižnica, autori tvrde da je nužna strukturna promjena od toga da knjižnicu smatramo „orijentiranu korisnicima” do knjižnice koja „brine o korisnicima” („*customer orientation*” vs. „*customer care*”) (Pateman i Vincent 120-1). Dakle, pristup bi se trebao prebaciti s tog da knjižničar sjedi iza puta i pristojno, s osmjehom na licu zaračunava zakasnine i javlja se na telefon, do toga da knjižničari aktivno anticipiraju potrebe svojih korisnika. Također, knjižničari trebaju cijelo vrijeme imati na umu da određen dio njihovih korisnika ima potrebe kojima bi se valjalo prilagoditi, a ne očekivati od korisnika s, primjerice, zdravstvenim problemima, da se prilagodi sustavu. Također je potrebno postići da knjižnice budu ukorijenjene u zajednici, da postoji suradnja između knjižnice i lokalnih volonterskih udruga kojima se zajednički radi na dobru zajednice:

Postalo je relativno uobičajeno da knjižnice pružaju usluge korisnicima u suradnji sa širokim spektrom organizacija iz javnog i privatnog sektora, kao i iz lokalne zajednice i volonterskih udruga. Štoviše, jedan od pokazatelja toga je li knjižnica prilagođena potrebama korisnika jest da je knjižnica utemeljena na nekom obliku partnerstva, jer samostalne, izolirane knjižnice više nisu održive ni poželjne. (Pateman i Vincent 124)

Sve dosad navedene misli mogle bi se sažeti u frazi „knjige ili potrebe” („*reads or needs*”), kojom ovi autori predstavljaju ta dva suprotna gledišta na knjižničarske usluge u Velikoj Britaniji. Prvo gledište je ono prema kojemu bi se knjižnice trebale „vratiti osnovama“ i usredotočiti na osnovne službe poput posuđivanja knjiga, dok drugi članovi britanske knjižničarske struke smatraju da bi se fokus trebao prebaciti na korisnike i dužnost prema zajednici (Pateman i Vincent 126). Ovaj potonji način razmišljanja, koji naglašava korisnika i zajednicu, ključ je ka ostvarivanju knjižnice prilagođene potrebama korisnika.

Uz Veliku Britaniju, značajan izvor stručne literature, kao i praktičnih primjena suvremenog knjižničarstva, dolazi iz skandinavskih zemalja. Tako Jasna Kovačević piše o skandinavskom modelu narodne knjižnice, navodeći „četiri različita povezana 'prostora'”: „prostor inspiracije, prostor učenja, prostor susreta i izvedbeni prostor”, ne misleći time isključivo na fizičke prostorije, već i na virtualni prostor: „Zadatak bi bio povezati sva četiri prostora inkorporirajući ih u arhitekturu knjižnice, dizajn, usluge, programe i izbor partnera” (48). Ideju prostora kao nečeg više od pukih prostorija i namještaja moguće je pronaći i drugdje u stručnoj literaturi. Primjerice, Edinger opisuje percepciju prostora kao „međuodnos materijalnih i društvenih komponenata” (197), inzistirajući na „relacijskom konceptu prostora”: „Razumijevanje prostora u svojoj dvojnosti (kao rezultat i uvjet društvenih procesa) ključno je za relacijski koncept prostora. Prostor nastaje iz društvenih praksi i istovremeno sam oblikuje

društvene aktivnosti.” (182). Važnost prostora u oblikovanju društvenih aktivnosti ističe i Sabolović-Krajina, pišući o specifičnostima skandinavskog pristupa narodnim knjižnicama:

Hellen Niegaard ukazuje da unutarnji dizajn i raspored prostora također odražavaju holistički, hibridni karakter novog tipa knjižnice s obzirom na građu i namjenu – u njoj se zajedno nalaze tiskana, materijalna, tradicionalna građa s digitaliziranim, virtualnim uslugama, a takva knjižnica funkcionira kao zajedničko okupljalište zajednice. Korisnici ne dolaze samo posuditi knjige, nego se susresti s drugima, čitati, slušati. Stoga su korisnički prostori podijeljeni u zone aktivnosti s jednostavnim i pregledim pristupima. (*Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 63)

Sabolović-Krajina ističe da Niegaard suvremenu narodnu knjižnicu percipira „prvenstveno kao MJESTO, zajednički javni prostor i okupljalište svoje zajednice, prostor za susretanje, inspiraciju, koncentraciju, učenje i kontemplaciju, pristup knjizi, internetu i drugim medijskim formatima.” (*Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 62)

S ovakvim gledištima lako je moguće povezati ono koje knjižnicu vidi kao, kako „IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice” navode, „dnevnu sobu zajednice” (Indir 125). To gledište naglašava činjenicu da narodna knjižnica ima specifičnu mogućnost postati suvremena verzija rimskog foruma, sastajalište zajednice i prostor rasta kako za pojedince, tako i za društvo. Također se vrlo eksplicitno odbacuje opcija koju je u Patemanovoj i Vincentovoj krilatici „*reads or needs*” označava riječ „*reads*” – knjižnice više nisu, niti bi trebale biti, samo mjesto gdje ljudi mogu posuđivati knjige: „Moramo promovirati ideju da knjižnice imaju potencijal mijenjati živote – i društvo – tako da postanu nešto više od pukih spremišta za analogne i digitalne informacije – tako da postanu mjesto okupljanja za zajednicu i interaktivni centri za učenje.” (Parent 23). Ovu promjenu paradigme naglašava i Sabolović-Krajina:

U knjižničarskoj literaturi koncept knjižnice kao središta zajednice doživljava svojevrsnu redefiniciju početkom 2000-ih godina, pa se narodna knjižnica razmatra kao dnevni boravak zajednice, a u 2010-ima kao treće mjesto (uz dom kao prvo mjesto i posao kao drugo mjesto u životu čovjeka). Prema Jamesu Imborgu, koncept knjižnice kao trećeg prostora može pomoći knjižnicama i knjižničarima u razvijanju načina rada s različitom populacijom u kontekstu sve dinamičnijih promjena u suvremenom društvu. (*Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 40-1)

Zajednica, naravno, ne bi bila ništa bez pojedinaca, ili u slučaju knjižnice, korisnika. Shodno tome, ukoliko je zadatak narodne knjižnice da pruži zajednici „dnevni boravak”,

korisnika više ne možemo definirati samo kao čitatelja. U radu je već bilo riječi o potrebi narodnih knjižnica da budu „prilagođene potrebama korisnika” (Pateman i Vincent 118), no valja se zapitati: Tko su zapravo korisnici suvremene narodne knjižnice? Sabolović-Krajina ističe da „knjižnice počinju koristiti nove i različite skupine korisnika, koje ne posjećuju knjižnice isključivo zbog posudbe knjiga, nego i zbog korištenja računala i interneta, slušanja glazbe, gledanja filmova, prisustvovanju predavanjima, tribinama, radionicama, druženja s drugima, itd.” (*Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 78). Autorica piše i o manjku državnih službenih dokumenata koji podupiru ovakvu proširenu ulogu knjižnica, iako narodne knjižnice predstavljaju veliki potencijal u mogućem društvenom uključivanju marginaliziranih skupina i pojedinaca – od nezaposlenih i siromašnih, do osoba s invaliditetom i starijih građana (Sabolović-Krajina, *Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 36). Kroz ove tvrdnje Sabolović-Krajine lako je uočiti neraskidivu povezanost pojedinih korisnika te šire društvene skupine kojoj pripadaju, bila on marginalizirana¹, ili samo specifična po dobi (poznata su, primjerice, nastojanja narodnih knjižnica da budu što pristupačnija najmlađima).

Kako bismo zaključno utvrdili koje su to karakteristike suvremene narodne knjižnice, možda je najbolje referirati se na zaključak doktorskog rada Dijane Sabolović-Krajine. U njemu autorica eksplicitno naznačuje kojim bi smjerom trebale krenuti hrvatske narodne knjižnice kako bi išle ukorak ne samo s međunarodnim knjižničarskim praksama, već i s društvom kao cjelinom, i to kroz četiri aspekta. Prvenstveno, autorica ističe kako bi narodne knjižnice trebale „imati pozitivnu ulogu u društvenim promjenama“, fokusirajući se na usluge koje su relevantne za korisnike, i dajući im priliku da rastu i napreduju (Sabolović-Krajina, *Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 239). Zatim, ističe nužnost „otvaranja novim korisničkim skupinama“, te ističe da knjižnice moraju „razumjeti društveno okruženje unutar kojega djeluju“, te se bolje promovirati i „nametnuti u javnim politikama“ (Sabolović-Krajina, *Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 239-240). Sve ove naputke, a poglavito onaj o otvorenosti specifičnim korisničkim skupinama, valja imati na umu dok proučavamo korisničku demografiju građana treće životne dobi.

¹ Anne Goulding tako zahtjeva „refokusiranje uloge i svrhe knjižnice u klasnom društvu” (Sabolović-Krajina, *Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 78)

3. Starenje i starost

Kroz prethodno poglavlje, bilo je riječi o tome kako je jedan od važnih aspekata suvremene narodne knjižnice usmjerenost ka i briga za korisnike. Uzevši u obzir da je fokus ovog rada specifično na korisnicima treće životne dobi, valja ih promotriti kao društvenu skupinu sa svojim specifičnim karakteristikama.

Samo definiranje starosti ponešto je problematičan zadatak. Svjetska zdravstvena organizacija nudi sljedeću podjelu: „*starije* su osobe one između 60 i 75 godina, *stare* su osobe od 76 do 90, dok se za osobe iznad 90 godina koristi naziv *veoma stare*” (Ambrosi-Randić i Plavšić 15). Međutim, takve podjele zapravo ne pružaju sliku o životima i iskustvima pojedinaca koje kolektivno nazivamo „starima”. Kao što ističe Svjetska zdravstvena organizacija, „Ne postoji 'tipična' stara osoba. Neki osamdesetogodišnjaci imaju tjelesne i mentalne sposobnosti dvadesetogodišnjaka, dok drugi doživljavaju značajan pad u tjelesnim i mentalnim sposobnostima mnogo prije te dobi.” („Ageing and Health”). Međutim, lako je shvatiti potrebu za urednim kategoriziranjem skupine koja će se, prema prognozama Svjetske zdravstvene organizacije, između 2015. i 2050. udvostručiti, do točke da će jedna petina svjetskog stanovništva biti starija od 60 godina („Ageing and Health”). Ambrosi-Randić i Plavšić nude nešto deskriptivniju klasifikaciju, koja nije utemeljena na kronološkoj dobi, već na životnim navikama i stavovima pojedinaca. Starije ljude dijele na „ne-stare“ (pojedince koje se odlično osjećaju i u potpunosti su aktivni), „aktivne stare“ (osobe koje imaju manje smetnje no i dalje vode ispunjen život), „povučene stare“ (smatraju se starima, ali gledaju na to na optimističan način i pokušavaju maksimalno iskoristiti prednosti starenja) i „marginalce“ (osobe koje odgovaraju „tradicionalnoj slici starije osobe“ – nemoćne i ovisne o tuđoj skrbi) (Ambrosi-Randić i Plavšić 15).

Upotreba izraza "tradicionalna slika starije osobe" nipošto nije slučajna. Naime, kao i svaka društvena skupina, stariji ljudi predmet su generalizacija, koje se katkad pretvaraju u stereotipe i predrasude. Pišući o stereotipima o starenju, Despot Lučanin navodi:

Većina ljudi ne razmišlja o vlastitom starenju. Štoviše, izbjegava misliti o tome ili se šali na tu temu. Te su predrasude toliko prisutne da i mnogi stariji ljudi vjeruju u njih, što im nepotrebno otežava prilagodbu na starenje. Neke od tipičnih predrasuda o starenju jesu sljedeće:

- Ljudi su to sličniji što su stariji.

- Stari ljudi postaju senilni.
- Starost je doba mira i vedrine.
- Stare ljude ne zanimaju spolni odnosi.
- Stari ljudi su krutih stavova.
- Stari ljudi nisu kreativni ni produktivni.
- Stari ljudi teško uče.
- Ljudi s godinama postaju ćudljiviji.
- Stari ljudi su osamljeni.
- Što su ljudi stariji, to su više religiozni.

Promjene u procesu starenja obično se smatraju negativnima i neizbježnima. Zbog toga se psihološko starenje obično povezuje sa smanjenjem dobrobiti, gubitkom kontrole, smanjenim samopoštovanjem. Međutim, sve je više dokaza o pristranosti ovakve slike starenja... (21)

Iako je moguće tvrditi da se ovakvi stereotipi i generalizacije koriste za svaku društvenu skupinu (bilo to prema dobi, regiji iz koje netko dolazi, ili čak nečemu poput veganskog načina prehrane), u kontekstu starijih osoba to poprima poseban značaj. Naime, stariji ljudi odlaskom u mirovinu gube dio svojih društvenih uloga (Pečjak 93-4) i često počinju živjeti s mnogo manjim приходima (Despot Lučanin 191), te im se shodno tome smanjuje mogućnost sudjelovanja u dominantnoj kulturi (koja stvara i perpetuira generalizacije o njima):

Kada se raspravlja o društvenim posljedicama starenja stanovništva i potrebi da se društvo organizirano pripremi na tu pojavu, često se zanemaruje nekoliko jednostavnih činjenica: (a) starost nije bolest koju treba liječiti, a osobito je nemoguće pokušavati ju spriječiti; (b) starenje nije nužno povezano uz nemoć i potrebu za skrbi; (c) individualne razlike u psihosocijalnom statusu starih ljudi toliko su velike da ih nije moguće, osim po dobi, svrstati u jednu skupinu; (d) dob kao osobna, socijalna ili kulturna kategorija ne bi trebala biti odrednica odnosa u društvu, a osobito ne povod da se određene skupine marginaliziraju i/ili ograničavaju. (Kaliterna Lipovčan 79)

Međutim, usprkos činjenici da dob možda ne bi trebala biti zasebna „osobna, socijalna ili kulturna kategorija”, bilo bi neopravdano optimistično tvrditi da tome nije slučaj. U zborniku

radova „Socijalno inkluzivne knjižnične usluge”, Zoran Šućur navodi kao jedan od kriterija dob, te „starije osobe (65+) i umirovljenike” kao skupinu isključenih (25). Također, potencijalno povezane kategorije bile bi ekonomski status (budući da mnogi umirovljenici imaju male mirovine), obiteljska struktura (budući da starenje sa sobom donosi rizik od nošenja sa smrti partnera, obitelji i prijatelja), zdravstveno stanje i invalidnost (uzevši u obzir da starija dob sa sobom često nosi razne zdravstvene tegobe, smanjenu pokretljivost itd) (Šućur 25).

Iako vanjski faktori poput potencijalne društvene isključenosti i lošije ekonomske situacije čine starost životnim razdobljem koje nosi mnoge izazove, *starenje* samo po sebi nije inherentno negativan pojam. Riječima Despot Lučanin,: „Znanstvene su spoznaje znatno više optimistične od uobičajenih, često pogrešnih vjerovanja o starenju. Stav je većine suvremenih psihologa da starenje nije samo nizanje životnih kriza, već napredovanje kroz nove životne izazove i prilike” (10). Usprkos tome, vjerovanje u to da starost jednoznačno označava propadanje organizma utječe na kvalitetu starenja pojedinaca i društva u cjelini (Despot Lučanin 70). Štoviše, percepcija društva i samopercepcija mogu imati izravni učinak na zdravlje (Despot Lučanin 161). Tako Svjetska zdravstvena organizacija navodi da stariji ljudi koji misle da su na teret drugima vjeruju da su njihovi životi manje vrijedni, što ih dovodi u opasnost od razvijanja depresije i od provođenja života u društvenoj izolaciji. („Discrimination and negative attitudes about ageing are bad for your health”). Također, nedavno provedena istraživanja ukazuju na to da stariji ljudi koji gaje negativne stavove o vlastitom starenju imaju sporiji tijek oporavka od bolesti i ozljeda i žive u prosjeku sedam i pol godina kraće od onih starijih pojedinaca koji nemaju ovakve stavove. („Discrimination and negative attitudes about ageing are bad for your health”). Ovakav sklop razmišljanja mogli bismo nazvati internaliziranim *ageizmom* (Gendron et al 998), dok „običan” *ageizam* možemo definirati kao „neku vrstu lustracije jer se osobu isključuje iz društvenog svijeta života, na primjer, prilikom prisilnog umirovljenja. Pritom se to čini, ne iz moralnih, političkih ili ideoloških razloga, već zbog same kalendarske starosti. Starije osobe, unatoč velikim međusobnim razlikama, silom se strpavaju u jednake skupine, gdje im je propisana ista društvena uloga.” (Pečjak 86). Još jedan značajan problem predstavlja izjednačavanje starenja „s bolešću, neaktivnošću i ovisnošću” (Štifanić 507):

Iako su političari skloni tendenciozno povezivati starost s kroničnim bolestima, istraživanje pokazuje da je u nas 1/3 starijih osoba zadovoljna svojim zdravljem, 1/3 je nezadovoljna, a 1/3 smatra svoje zdravlje niti dobrim niti lošim. Stavljanje znaka

jednakosti između starijih i bolesnih te ovisnih osoba ima značajne političke i ekonomske posljedice i utječe na raspodjelu društvenih resursa. (Štifanić 519)

Osim širih "političkih i ekonomskih", važno je usmjeriti pažnju i na neposredne, praktične posljedice ovakvih stavova i predrasuda na živote običnih ljudi. Tako Kaliterna Lipovčan ističe da smanjenje mentalnih i fizičkih aktivnosti u starosti, s ciljem čuvanja snage, „samo pogoršava psihofizičko stanje starijih ljudi“ (82). Ambrosi-Randić i Plavšić potvrđuju ovu tvrdnju, ističući da se dio problema krije i u tome što „prijelazom u stariju dob ipak većina osoba gubi dio svojih zaliha i produktivnih uloga i smanjuje se mogućnost pristupa poticajnim aktivnostima“ (78). Ovakva životna prekretnica zahtjeva redefiniranje dosadašnjih obrazaca i stvaranje novih (Despot Lučanin 208-9), pri čemu je jedan od ključnih faktora za uspješno starenja poticajna okolina i socijalna podrška:

Održavanje socijalnih veza i odnosa važan je aspekt za kvalitetu starenja. U starijoj dobi događaji kao što su umirovljenje, preseljavanje ili gubitak prijatelja i bračnog partnera izvori su velikih promjena. Takve promjene zahtijevaju primjenu interpersonalnih vještina s obzirom na to da se javlja potreba za stvaranjem novih veza koje će pomoći u adaptaciji i osobnoj dobrobiti. U starijih osoba smanjeni osjećaj socijalne efikasnosti povećava ranjivost te izloženost stresu i depresiji, bilo izravno bilo neizravno. Općenito, dobrobit koja proizlazi iz socijalnih odnosa i socijalne podrške objašnjava se tvrdnjom da oni djeluju kao svojevrsan štit: naši poznanici oblikuju naše stavove i sposobnosti suočavanja, potiču nas da sudjelujemo u pozitivnim aktivnostima i motiviraju nas pokazujući da je uz uporno ulaganje truda moguće izdržati razne poteškoće. (Ambrosi-Randić i Plavšić 77)

Ambrosi-Randić i Plavšić također ističu presudnu ulogu slobodnog vremena kao potencijalnog izvora životnog ispunjenja, ističući da hobiji daju pojedincu osjećaj svrhe i daju mu snage kako bi se lakše suočio s negativnim aspektima života (140). Također skreću pozornost na to da ovakve rutine „omogućuju predvidivost i sigurnost, što predstavlja neke od osnovnih ljudskih potreba“ (Ambrosi-Randić i Plavšić 140).

Važno je, naravno, ponovno naglasiti da je svaka starija osoba pojedinac sa svojom zasebnom, specifičnom osobnošću. Ono što donosi osjećaj zadovoljstva i pospješuje uspješno starenje jednima, za druge je gubitak vremena i nezanimljivo. Istraživanje Lovorke Brajković pokazalo je da su među prediktorima zadovoljstva životom kod osoba treće životne dobi značajni često zanemarivani faktori, poput smisla za humor i ekstrovertiranosti, kao i oni često

citirani u literaturi, poput obiteljske situacije, osamljenosti i samoprocjene psihičkog zdravlja (np). Dakako, ovi različiti aspekti pojedinčeva iskustva često su isprepleteni – ekstrovertiranost i otvorenost novim iskustvima, primjerice, možda mogu potaknuti stariju osobu da se uključi u kakvu aktivnost, što će utjecati pozitivno na njezin osjećaj socijalne integracije. Također, starija osoba koja živi u teškim financijskim uvjetima zbog vrlo niske mirovine (Štifanić 507) može se priključiti udruzi ili organizaciji usmjerenoj poboljšanju životnog standarda građana treće životne dobi, i na taj način zadržati svoj status proaktivnog člana društva (Strunga 40). Pišući o aktivnom i uspješnom starenju, Bara i Podgorelec ističu važnost promatranja produktivne osobe izvan konteksta njihove mogućnosti „da budu fizički aktivne ili da sudjeluju na tržištu rada”, inzistirajući da bi naglasak trebao biti na „nastavku sudjelovanja u društvenom, gospodarskom, kulturnom i duhovnom životu” (67):

Društvene uloge pojedinca kao bračnog druga, roditelja, bake ili djeda, navijača nekog sportskog kluba ili volontera postoje i dalje, neovisno o činjenici da je osoba u mirovini. Nema sumnje da su te uloge jednako važne kao i radne uloge te da pružaju osobama kontinuitet osjećaja vlastite vrijednosti i očuvanje osobnog identiteta. Pojedinci imaju tendenciju da stare na načine koji su konzistentni s obrascima osjećaja i ponašanja iz ranijih razdoblja života. Žele zadržati postojeće obrasce unatoč izraženim promjenama u osobnom okruženju, bilo da je riječ o njihovim životima tijekom starenja ili da je riječ o društvenim promjenama. Ako je osoba vrlo aktivna društveno, mentalno ili fizički u svojim srednjim godinama, vrlo je vjerojatno da će takvu razinu aktivnosti zadržati, pod uvjetom da joj to omogućava njezino zdravstveno stanje, i u razdoblju mirovine. Dakle, obrasci ponašanja, odnosno razina aktivnosti, predstavljaju elemente osobnog identiteta i jačaju osjećaj samopoštovanja pojedinca. (67)

Jedan od obrazaca ponašanja koji bismo mogli smatrati dijelom osobnog identiteta pojedinaca svakako je jest navika posjećivanja i provođenja vremena u knjižnici. U sljedećem poglavlju, pozabavit ćemo se time na koje sve načine narodne knjižnice mogu „jačati osjećaj samopoštovanja” korisnika treće životne dobi.

4. Usluge namijenjene knjižničnim korisnicima treće životne dobi

U prethodnom poglavlju bilo je riječi o starijoj dobi i promijenjenoj društvenoj ulozi koju ona donosi, s naglaskom na društvenom prihvaćanju i kvalitetno provedenom slobodnom vremenu kao putevima do uspješnog starenja. Zrcaleći glavnu tezu završnog rada, u ovom će poglavlju biti predstavljena ideja da su upravo suvremene narodne knjižnice mjesta koja građanima treće životne dobi nude ne samo edukativne i kulturne programe, već i šansu za kvalitetno provođenje slobodnog vremena te priliku da se povežu sa svojim vršnjacima.

IFLA-ine *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* daju osnove postupanja prema korisnicima treće životne dobi. Iako su velikim dijelom namijenjene ponešto drugačijem tipu usluga i korisnika od onih koje su predmet interesa ovog rada, *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* ističu nekoliko važnih uputa koje su osnova za sva dublja razmatranja starijih korisnika. Prvenstveno, *Smjernice* jednoznačno i eksplicitno naglašavaju da je „osnovno pravilo za pružanje smislenih knjižničnih usluga starijim osobama uočavanje činjenice da većina tih osoba predstavlja pojedince kakvi su bili tijekom cijelog svojeg životnog vijeka” (47) no da „usporedno s uočavanjem te činjenice treba imati u vidu slabosti od kojih starije osobe mogu patiti” (48). Shodno tome, „oblikovanje knjižničnih usluga mora uvažiti sve vrste terapija koje ove osobe primaju” (*Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* 48), a sam prostor knjižnice mora biti pristupačan korisnicima s teškoćama u kretanju – važno je da visina polica i stolova u čitaonici bude prilagođena invalidskim kolicima, kao i da prostor bude prohodan za osobe koje se kreću uz pomoć štapova ili hodalica (*Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* 54-59). Što se tiče građe, *Smjernice* naglašavaju da „djelotvorne knjižnične usluge za starije osobe trebaju imati za cilj pružanje čitateljske i druge građe koja:

- potiče i zadržava osobne interese
- služi kao nadoknada tjelesnim i duševnim ograničenjima
- nadopunjuje specifične terapije i aktivnosti
- pruža mogućnosti za različite razine čitateljske sposobnosti.” (48)

Također, *Smjernice* ističu da je „cilj prilagodbe knjižničnih usluga osobama treće životne dobi ne samo podržati cjeloživotno učenje, nego i omogućiti pristup društvenim, kulturnim, zdravstvenim i drugim informacijama” (49). Osim IFLA-e, i ALA (*American Library Association*) ima posebne *Smjernice za knjižnične i informacijske usluge za starije odrasle osobe (Guidelines for Library and Information Services to Older Adults)*, s razlikom da ALA kao ciljanu stariju populaciju navodi pojedince starije od 55 godina (209). ALA-ine *Smjernice za knjižnične i informacijske usluge za starije odrasle osobe* obuhvaćaju sedam glavnih uputa za kreiranje usluga i knjižničnih prostora za starije korisnike:

1. Nabavite važeće podatke o starijoj populaciji i inkorporirajte ih u planiranje i izradu budžeta.
2. Osigurajte da se posebne potrebe i interesi starijih ljudi u vašoj zajednici odražavaju u knjižničnim zbirka, programima i uslugama.
3. Osigurajte da su knjižnične zbirke i prostori sigurni, udobni i privlačni svim starijim građanima.
4. Osigurajte da knjižnica postane središte informacijskih usluga za starije građane.
5. Ciljajte na privlačenje starije populacije u pripremi programa knjižnice.
6. Učinite svoje usluge dostupnima starijima u svojoj zajednici koji ne mogu putovati do knjižnice.
7. Uputite knjižnično osoblje da se prema starijim korisnicima ponašaju s poštovanjem i obzirom. (209-212)

Valja naglasiti da osim *Smjernica za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*, IFLA objavljuje i *Smjernice za rad s korisnicima s demencijom*. Iako „nije normalan dio starenja”, demencija je nešto s čime se suočava dio starijih osoba, stoga je nužno imati ju na umu kada se razmatra raspon mogućih potreba korisnika treće životne dobi (*Smjernice za rad s korisnicima s demencijom* 6). *Smjernice za rad s korisnicima s demencijom* sadrže osnovne informacije o demenciji potrebne knjižničnom osoblju da se mogu prilagoditi ovoj skupini korisnika čiji je ukus različit kao kod bilo koje druge skupine, ali imaju dodatne potrebe (25). Naglašava se potreba za izobrazbom knjižničara što se tiče demencije, kao i suradnja sa stručnjacima iz drugih polja, poput liječnika i psihologa (*Smjernice za rad s korisnicima s demencijom* 11-2).

Međutim, osim edukacije knjižničara koji rade s korisnicima s demencijom, bitna uloga knjižnica leži i u edukaciji korisnika o zdravlju. Tako *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* naglašavaju potrebu davanja starijim korisnicima informacija o osnovnoj anatomiji, pokretima tijela, i slično (48). Sabolović-Krajina inzistira na potrebi da narodne knjižnice budu pružatelji zdravstvenih informacija i izvan konteksta starijih korisnika, tvrdeći da „narodne knjižnice imaju posebnu odgovornost pružati slobodan pristup zdravstvenim informacijama široj javnosti u svrhu edukacije, informiranja te osiguravanja kulturnog i komunikacijskog središta svojim zajednicama“ („Collaborative Programs in The Public Library – a Way to Encourage Access to Health Information” 2).

Međutim, zdravstvene informacije nipošto nisu jedina značajna usluga koju narodne knjižnice mogu pružiti svojim starijim korisnicima. Ovsenik i Vidic ističu da su kvalitetno starenje, osim brige za zdravlje, nužni i „očuvanje međuljudskih odnosa, briga za učenje i kreativnost, svijest o vrijednosti i smislu svojeg života” (56). Shodno tome, suvremena narodna knjižnica trebala bi svojim korisnicima omogućiti da se ostvare u svim ovim poljima. U svojoj knjizi „Narodna knjižnica: središte društvenog i kulturnog života”, Jasna Kovačević navodi elemente kojima Zlatar Violić klasificira knjižnicu kao poseban javni prostor, drugačiji od primjerice kazališta ili muzeja:

1. prostorna dostupnost
2. dostupnost zgrade
3. vremenska dostupnost
4. financijska dostupnost
5. slobodno kretanje prostorom
6. individualno korištenje
7. prisutnost novih tehnologija
8. raznolikost sadržaja
9. u cjelini, knjižnica pruža stalnu participaciju u kulturnom sadržaju u svakodnevnom životu. (67-8)

Svi ovi faktori su značajni kada promatramo korisničko iskustvo starijih ljudi, kojima, međutim, dostupnost zgrade i financijska dostupnost mogu igrati mnogo veću ulogu u općem zadovoljstvu knjižničnim uslugama nego znatnom broju mlađih korisnika. Jedan od često isticanih pozitivnih aspekata narodnih knjižnica jest onaj edukativni – organiziranje predavanja, radionica i sličnih manifestacija pomoću kojih korisnici mogu usvojiti nove vještine. Za starije korisnike, osim informacija o zdravlju, velik praktičan utjecaj na svakodnevni život imaju i tehnološke edukacije, koje su neizostavan dio mnogih knjižničnih usluga orijentiranih građanima treće životne dobi:

Zreli i stariji korisnici su populacija koja se najviše muči s tehnološkom pismenosti.... Starijim ljudima tehnološka pismenost je nužna kako bi baratali svojim uređajima, ali i kako bi lakše savladali kompleksnije svakodnevne oblike informacijske pismenosti, poput vrednovanja pouzdanosti vijesti i uočavanja potencijalnih internetskih prevara. Knjižničari su na prvim linijama bojišnice tehnološke i informacijske pismenosti te imaju razne strategije kojima pomažu i educiraju ove korisnike. (Lamphere 51-2)

Despot Lučanin ističe da se današnji stariji ljudi suočavaju s životnim izazovima s kojima se njihovi roditelji nisu morali suočavati, navodeći između ostalog neizbježnost korištenja bankomata ili mobitela (189). Lamphere potvrđuje njezine tvrdnje: „Željeli se oni prilagoditi tehnologiji ili ne, sve veća prisutnost digitalnog u njihovim životima lišava umirovljenike izbora. Ova promjena može biti zastrašujuća i obeshrabrujuća starijima koji imaju vrlo ograničeno iskustvo s digitalnom tehnologijom.” (52).

Pitanje koje se nameće jest: Zašto je informacijska edukacija starijih građana i olakšavanje prilagodbe na tehnološke inovacije područje kojim se bave knjižničari u narodnim knjižnicama? Drugim riječima, zašto se oko toga ne angažiraju djeca i posebice unuci starijih osoba, koji su zasigurno informacijski pismeni? Odgovor na to pitanje nude autori koji se fokusiraju na društvene i demografske promjene koji pogađaju stariju generaciju. Ambrosi-Randić i Plavšić tvrde da se „s povećanjem geografskog razdvajanja odrasle djece i njihovih starih roditelja te s produljenjem života, potrebe starijih osoba, barem u ekonomski i tehnološki razvijenijim zemljama, sve više premještaju s obitelji na druge osobe, javne usluge i organizacije” (146). Pečjak (88) i Stričević (127-8) ističu sve manji broj kućanstava gdje više generacija obitelji žive zajedno. Stričević ukazuje i na to kako se promjena obiteljskih struktura očitava i na stavove o znanju. Naime, stariji ljudi doživljavaju teškoće pri prilagodbi novim tehnologijama, dok se mladi uglavnom dobro snalaze u digitalnom svijetu, no možda im manjka mudrosti i kritičkog odmaka koje donosi zrelost (127). Stoga autorica predlaže

intergeneracijske programe, kojima je cilj „zajednički dijalog, rad i razumijevanje među ljudima različite dobi, stupnja obrazovanja, ekonomskog i društvenog statusa, s naglaskom na interpersonalne vrijednosti zajednice i pojedinaca u toj zajednici” (Stričević 127-8). Primjer intergeneracijskih programa bile bi primjerice radionice u kojima stariji ljudi prepričavaju djeci narodne bajke ili tradicijske pjesme nekog kraja, dok mlađi korisnici knjižnice mogu pomoći starijim korisnicima objašnjavajući im kako poslati e-mail (Stričević 133; Takaingenhkamo Chisita 140-2). Cilj netom navedenog primjera bio bi postići „e-inkluziju” – osigurati da stariji građani razviju sve potrebne alate kako bi se mogli služiti tehnologijama koje im mogu olakšati život (Takaingenhkamo Chisita 145). Dakle, narodna knjižnica uz ulogu edukatora može imati i važnu ulogu posrednika i organizatora, povezujući u svojim prostorima različite generacije koje si međusobno pomažu i postižu razinu konstruktivne komunikacije koja možda ne bi bila moguća izvan okruženja knjižnice. Riječima Patemana i Vincenta: „Kada pojedine društvene skupine nisu dobro organizirane ni vidljive široj javnosti, organizacija i angažman tih skupina postaje odgovornost razvojnih organizacija zajednice.” (140).

Intergeneracijski programi, poput *Susreta generacija KGZ-ovog projekta 65 plus²* značajan su dio kvalitetnog korisničkog iskustva za obje uključene dobne skupine . Međutim, osim edukativnih i intergeneracijskih programa, korisnici treće životne dobi mogu profitirati i od manje strukturiranih sadržaja: „U ovim ustanovama umirovljenici se mogu zabaviti i izbjeći osjećaj usamljenosti... Općenito, boravak ove društvene skupine u knjižnice pomaže očuvanju njihovog psihološkog, mentalnom i fizičkog zdravlja.” (Bouderbane i Zahi 175). Ovakvo stajalište možemo povezati s jednom od kategorizacija socijalne podrške koje navodi Despot Lučanin, prema kojoj se socijalna podrška može podijeliti na:

- emocionalnu (ponašanje kojim se prenosi povjerenje i ljubav);
- poštovanje (ponašanje kojim pokazujemo da cijenimo i poštujemo osobu);
- instrumentalnu (podrška kojom se pružaju usluge i stvari);
- informacijsku (pružanje informacija). (169-170)

Ukoliko ovu podjelu pokušamo uklopiti u sustav usluga koje narodna knjižnica može pružati svojim starijim korisnicima, prethodno navedene usluge, poput zdravstvenih i tehnoloških

² Riječ je o „predavanjima, radionicama te Pričaonicama za djecu predškolske dobi u kojima aktivno sudjeluju pripadnici starije generacije, prenoseći svoje znanje, mudrost i iskustvo” („65 plus”).

edukacija te intergeneracijskih programa, mogle bi se opisati kao instrumentalna i informacijska podrška. Pružanje emocionalne podrške i iskazivanje poštovanja, međutim, ne odvijaju se nužno na relaciji knjižničar-korisnik. Tu glavnu ulogu igraju sami korisnici treće životne dobi i njihova međusobna interakcija. Kao što navode Bara i Podgorelec, „razumno je očekivati da će stariji preferirati članstvo u podupirućim grupama vlastite dobi u obliku raznih udruženja, što se može objasniti željom za bogatijim društvenih životom, nekim oblikom koristi, ali i altruizma te empatije” (61). Ovakvo gledište podupire i Despot Lučanin, ukazujući na istraživanja koja podupiru tezu da su upravo prijateljski odnosi, a ne nužno obiteljski, imaju odlučujući utjecaj na subjektivnu procjenu blagostanja u starijih osoba: „Interakcije s prijateljima značajan su izvor socijalne podrške u starosti... Čini se da podrška koju pružaju prijatelji nije opterećena očekivanjima ili osjećajem obveze, niti pitanjima autonomije ili ovisnosti o drugim osobama.” (127-8). Također, moguće je ustvrditi da boravak u knjižnici pruža pojedincima treće životne dobi priliku da steknu nove navike i pronađu nove načine kako će ispuniti slobodno vrijeme – bilo to svakodnevno čitanje novina u prostoru čitaonice, ili pak redovito pohađanje kreativnih radionica. Riječima Ambrosi-Randić i Plavšić,

Život se sastoji od mješavine stvaralaštva i mehaničkog ponavljanja, od novine i od rutine. To su dva komplementarna pola života. Pri bavljenju aktivnostima nije važno što se radi, nego je važno značenje onoga što se radi: je li to traćenje vremena, ili je to zadovoljavanje životne potrebe za razvijanjem i usavršavanjem se do kraja života. (147)

U sljedećem dijelu rada, na temelju istraživanja provedenog u Čitaonici Kluba umirovljenika Pula, pokušati će se prikazati koje to „životne potrebe” ispunjavaju knjižnične usluge namijenjene korisnicima treće životne dobi.

5. Istraživanje – Čitaonica Kluba umirovljenika Pula

Na mrežnim stranicama Gradske knjižnice i čitaonice Pula moguće je saznati da je „Čitaonica Kluba umirovljenika Pula otvorena u prosincu 2006. godine u bivšem prostoru Gradske knjižnice i čitaonice Pula, u samom središtu grada, s ciljem pružanja novog oblika provođenja slobodnog vremena osobama treće životne dobi” („Čitaonica kluba umirovljenika Pula”). Stranica nudi dodatne informacije o Čitaonici:

U ugodno uređenom prostoru Čitaonice nalazi se 80 sjedećih mjesta gdje je umirovljenicima omogućeno čitanje tiskovina, pohađanje kreativnih radionica, priprema kulturno-zabavnih programa, informatičko opismenjavanje i stjecanje drugih vještina, informiranje o socijalnim i o pravima iz mirovinskog osiguranja, edukacije o zdravom i kvalitetnom starenju, samoorganiziranje za pružanje potpore drugim članovima zajednice i drugi sadržaji prema interesima članova Čitaonice. („Čitaonica kluba umirovljenika Pula”)

Također, valja istaknuti da je Čitaonica prilagođena kretanju osoba s invaliditetom („Čitaonica kluba umirovljenika Pula”). Na mrežnim stranicama Gradske knjižnice i čitaonice Pula navedene su sljedeće usluge i programi Čitaonice Kluba umirovljenika:

Knjižnične usluge:

- dnevne novine, tjednici, časopisi
- društvene igre
- priručna zbirka knjiga
- rad na računalu
- pristup internetu
- programi i aktivnosti

Redoviti programi i aktivnosti:

- kreativne radionice
- šahovski turniri
- predavanja u organizaciji Sindikata umirovljenika Hrvatske – Podružnica Pula

- izložbe slika
- filatelističke izložbe
- poetsko-glazbene večeri
- probe pjevačkog zbora „Zlatne godine” („Čitaonica kluba umirovljenika Pula”)

Pregledavajući popis događanja u svim ograncima Gradske knjižnice i čitaonice Pula, moguće je uočiti da su se samo od početka ove godine u Čitaonici održale brojne radionice, filatelističke izložbe, predavanja, šahovski turniri, predstavljanja knjiga, zdravstveni pregledi i proslave blagdana („Događanja”). Dakle, Čitaonica Kluba umirovljenika Pula pruža svojim korisnicima niz strukturiranih, organiziranih aktivnosti za edukaciju i zabavu. Valja naglasiti da je osim ranije spomenute pristupačnosti kretanja, Čitaonica i financijski pristupačna svojim korisnicima – godišnja članarina, naime, iznosi samo 10 kuna („Cjenik usluga Knjižnice”). Iako je i u Središnjoj knjižnici cijena članarine prilagođena umirovljeničkom budžetu (godišnja članarina za umirovljenike i osobe starije od 65 godina iznosi 35 kuna), simbolična cijena članarine u Čitaonici Kluba umirovljenika ukazuje na to da partnerski programi zaista pogoduju specifičnim skupinama korisnika narodnih knjižnica (Pateman i Vincent 124).

Prema mjerilima iznesenim u teorijskom dijelu rada, Čitaonica Kluba umirovljenika Pula suvremena je knjižnica koja se fokusira na specifičnu skupinu korisnika i njihove potrebe, nudeći razne sadržaje koji bi mogli biti zanimljivi i edukativni umirovljenicima u pristupačnom okruženju, za prihvatljivu cijenu. Međutim, osim teorijskih razmatranja, valja uzeti u obzir i dojmove samih korisnika. Stoga je, u svrhu izrade ovog završnog rada, u lipnju 2019. godine u Čitaonici Kluba umirovljenika Pula provedeno kvalitativno istraživanje korisničkog iskustva.³ U istraživanju je sudjelovalo 11 ispitanika, devet muškaraca i dvije žene. Osmero ispitanika bilo je fakultetski obrazovano, a troje je imalo srednju stručnu spremu. Ukoliko upotrijebimo kategorizaciju Svjetske zdravstvene organizacije, troje ispitanika spada u „starije” osobe (60-75 godina), a osmero u „stare” osobe (76-90 godina) (Ambrosi-Randić i Plavšić 15). Valja istaknuti da su spolna i dobna distribucija specifične zbog razdoblja u kojem je provedeno istraživanje. Naime, istraživanje je započeto sredinom lipnja 2019. godine, netom nakon što je Čitaonica prešla na skraćeno, ljetno radno vrijeme, što podrazumijeva smanjenje učestalosti aktivnosti poput kreativnih radionica. Stoga je istraživanjem obuhvaćen specifičan uzorak

³ Popis pitanja postavljenih ispitanicima nalazi se u prilogu.

korisnika koji Čitaonicu ne koriste prvenstveno zbog dodatnih edukativnih i kreativnih sadržaja koje ona nudi, već im Čitaonica predstavlja mjesto susreta s prijateljima. Osoblje Čitaonice kroz godine rada zamijetilo je da su ovakva dva načina provođenja vremena u knjižnici često (iako ne uvijek) dobno i spolno diferencirana: "starije" članice (dakle, žene dobne skupine 60-75) su aktivnije u radionicama, predavanjima i kreativnim aktivnostima te Čitaonicu posjećuju tendenciozno zbog takvih sadržaja, a „starim“ članovima (demografska skupina najzastupljenija u ovom istraživanju) boravak u Čitaonici dio je svakodnevne rutine i izvor socijalizacije (knjižničarka Loredana Radetić, osobni intervju). Mudrovčić ističe da tehnološki razvitak suvremenog društva „proizvodi veliku grupu starih muškaraca koji se nalaze u novoj životnoj situaciji koju treba osmisliti” (199). Shodno tome, ne čudi da upravo oni u Čitaonici tvore demografiju one vrste korisnika koju Pateman i Vincent nazivaju „dominantnim čitateljem”(128). Međutim, u britanskoj narodnoj knjižnici „dominantni čitatelj” zapravo je sredovječna čitateljica iz srednje klase, i predstavlja populaciju koja se knjižnicom najviše koristi, a najmanje joj treba (Pateman i Vincent 128). Toj dominantnoj čitateljici moguće je suprotstaviti dominantnog korisnika Čitaonice Kluba umirovljenika Pula – riječ je o muškarcu, starijem umirovljeniku (dakle, ekonomski nepriviligiranom članu društva koji je potencijalno socijalno izoliran), koji knjižnicu najviše koristi, no kojem ona zapravo *i treba*.

Istraživanje provedeno u Čitaonici Kluba umirovljenika Pula u mnogim aspektima zrcali dio istraživanja Dijane Sabolović-Krajine, u kojem je ispitivala korisničke stavove u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović” Koprivnica. Iako je u svojem radu obuhvatila i druge korisničke skupine narodnih knjižnica, dio u kojem navodi dojmove i stavove korisnika treće životne dobi nudi zanimljive uvide u univerzalnost određenih stavova umirovljenika, neovisno o regiji. Tako starija osoba u intervjuu br. 7 ističe kako knjižnica omogućuje „nove aktivnosti: čitanje knjiga za koje ranije nikada nije bilo vremena, praćenje kroz tisak društvenih zbivanja, susret s osobama u istim situacijama i stvaranje novih društvenih veza i interesa” (*Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 180). U istraživanju provedenom u Čitaonici Kluba umirovljenika Pula, svih 11 ispitanika istaknulo je da boravak u Čitaonici smatraju kvalitetno provedenim vremenom, 9 od 11 ispitanika smatra da je njihovo umirovljeničko iskustvo kvalitetnije baš zato što su redoviti korisnici Čitaonice, a 8 od 11 smatra Čitaonicu mjestom za druženje, a ne samo za korištenje knjižničnih zbirki i usluga. Zrcaleći izjavu o „susretu s osobama u istim situacijama i stvaranju novih društvenih veza”, brojni korisnici Čitaonice Kluba umirovljenika istaknuli su društveni aspekt svojeg korisničkog iskustva:

Ispitanik 1: „Ovo je dragocjeno vrijeme jer se ovdje družimo.”

Ispitanik 2: „Ovo upotpunjuje prazninu i samoću... Ljudi su usamljeni, to je najveća bolest. Boravak ovdje je vrlo pozitivan zato što smo mi socijalna bića – kad god se družite, osjećate dobre vibracije.”

Ispitanik 5: „Bolje je provoditi vrijeme ovdje nego doma, jer kroz razgovor s ljudima dolazite do raznih saznanja... Sviđa mi se Čitaonica jer ovdje imamo ambijent umirovljenika.”

Ispitanik 6: „Ovdje dolazim više zbog druženja, nego ičega drugog.”

Ispitanik 8: „Imam doma puno knjiga, ovdje dolazim radi druženja.”

Ispitanik 9: „Bolje je ovdje provoditi vrijeme nego biti kod kuće – ovdje se družimo, razmjenjujemo iskustva, igramo šah.”

Valja istaknuti da su svi ispitanici koji su istaknuli socijalnu komponentnu boravka u Čitaonici upravo oni koji ju posjećuju svaki ili svaki drugi dan. Kao što je već spomenuto, velika većina sudionika u istraživanju (9 od 11 ispitanika) pripadaju specifičnoj demografiji svakodnevnih korisnika Čitaonice. Stoga ne čudi što ta skupina korisnika smatra društveni aspekt Čitaonice značajnim. Štoviše, mogli bismo reći da se kroz njihov stav prema Čitaonici ostvaruje ideja narodne knjižnice kao dnevnog boravka zajednice (Indir 125; Sabolović-Krajina, *Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 40).

Iskustva umirovljenika u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović” Koprivnica moguće je usporediti sa stavovima korisnika Čitaonice Kluba umirovljenika Pula i po pitanju same strukture narodne knjižnice – njenog osoblja i prostora. Starija osoba iz intervjua br. 7 Dijane Sabolović-Krajine tvrdi da se „mi, starije osobe, osjećamo se ugodno u prostoru knjižnice jer osoblje nas ne tretira kao 'stare fosile' već s nama kontaktira s mnogo pažnje i susretljivosti” (*Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 180). Pozitivna iskustva s djelatnicima ističu i korisnici Čitaonice, navodeći da „nas ovdje znaju” (ispitanik 1), te ističući „ugodno osoblje” koje se „zna nositi s povremenim galamdžijama i brzo ih umire” (ispitanici 10 i 11). Međutim, korisnici Knjižnice „Fran Galović” i Čitaonice Kluba umirovljenika Pula imaju vrlo različita iskustva s prostornim aspektom knjižnice. Dok starija osoba (intervju br. 7) u istraživanju Sabolović-Krajine ističe da bi valjalo „sagraditi nove prostore pogodnije starijim osobama (prizemlje ili lift)”, ta želja za budućim poboljšanjima i promjenama u Knjižnici „Fran Galović” je na neki način već ostvarena u Čitaonici Kluba umirovljenika Pula – prostor se odlikuje time što je dostupan posjetiteljima, ne samo zbog toga

što je Čitaonica smještena u zgradi u samom centru grada, već i zato što je u prizemlju, te je prilagođena korisnicima s teškoćama u kretanju (*Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 183). U istraživanju provedenom u Čitaonici Kluba umirovljenika Pula, ispitanici 1, 2, 3, 4, 6 i 7 eksplicitno su istaknuli da dolaze u Čitaonicu jer im je „bliže”, „praktičnije” ili „pristupačnije” od Središnje knjižnice. Međutim, ispitanik 2 naglasio je da „treba više prostora – ovako si ljudi koji se bave različitim aktivnostima (slušaju predavanja, igraju šah, razgovaraju) znaju međusobno smetati”.

Još jedan aspekt koji ispitanik/ispitanica u istraživanju Sabolović-Krajine procjenjuje nedostatnim je to što želi da se organiziraju predavanja specifično o „problemima koji tište ljude (bolesti, olakšanje življenja, zdravlje)” (*Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* 183). Čitaonica Kluba umirovljenika Pula organizira predavanja o zdravstvenim temama koje bi mogle biti od interesa umirovljenicima.⁴ Štoviše, ispitanici 5, 7, 8, 9 10 i 11 ističu „predavanja o zdravlju” kao jedne od glavnih strukturiranih aktivnosti koje ih zanimaju u Čitaonici. Jednak broj ispitanika uz strukturirane aktivnosti ističe nešto organizacijski mnogo opuštenije – igranje šaha ili pak promatranje šahista. Zanimljivo je uočiti kako u Čitaonici postoji specifična kultura igranja šaha. Šahisti imaju jedan odjeljak veće prostorije u Čitaonici koji je „rezerviran” za potrebe igranja šaha i rasprava o taktikama, dok se u ulaznom dijelu Čitaonice uglavnom zadržavaju korisnici koji žele čitati (gotovo isključivo dnevni tisak) u tišini. Takva implicitna unutarnja organizacija prostora Čitaonice prema specifičnim potrebama pojedinih skupina korisnika pogotovo ima smisla ako se uzme u obzir da je velika većina ispitanika (9 od 11) učlanjena već otprilike 10 godina, a otprilike polovica su članovi od samog otvorenja. Međutim, i nešto noviji korisnici ističu važnost Čitaonice i ispunjenja slobodnog vremena koje im nudi. Tako ispitanik broj 2, koji je korisnik „5, 6 godina”, opisuje Čitaonicu Kluba umirovljenika Pula kao „nešto najbolje što jedan grad može ponuditi svojim umirovljenicima”. Ispitanik broj 5, koji je korisnik već 12 godina, tvrdi da su „i sadržaji i djelatnici super... Ima nešto za svakoga. Ima puno sadržaja, nema monotonije.” Uzevši u obzir jednoglasno slaganje korisnika da im je Čitaonica izvor kvalitetno provedenog slobodnog vremena i, kao i prijateljske odnose koje gaje s drugim umirovljenicima, ne čudi da su jedina zamjerka koja na Čitaonicu koja se pojavila u većem broju razgovora (5 od 11) povremeno glasni ili konfliktni korisnici. Iako ova kritika odražava važnost koju za korisnike

⁴ Od nedavnih primjera, možemo istaknuti predavanje o prepoznavanju simptoma demencije i ono o stresu kao uzročniku psihosomatskih poremećaja, održana u ožujku i svibnju 2019. godine („Predavanje ‘Kako prepoznati elemente demencije u trećoj životnoj dobi’” ; „Radionica ‘Stres kao uzrok psihosomatskih poremećaja i oboljenja’”).

predstavljaju harmonični međusobni odnosi i (riječima ispitanika 5) „ambijent umirovljenika”, nekoliko korisnika ističe intergeneracijske susrete kao izvor zadovoljstva. Tako se ispitanik 9 prisjeća da mu je „bilo lijepo kad su klinci bili ovdje na radionicama i nastupu prije par mjeseci”⁵, a ispitanik 5 bi opet volio organizirati šahovske radionice za djecu koje su se prije nekoliko godina odvijale u Čitaonici jer je „raditi s takvom djecom čudo”. Ispitanik 5, koji je bivši voditelj šahovske sekcije, rekao je da bi volio opet imati organizirati radionice šaha za djecu, ali da „to iziskuje puno truda, i ne znam koliko interesa trenutno ima”. Zanimljivo je da je samo jedan korisnik (ispitanik 7) istaknuo „odlazak na internet” kao aktivnost koju asocira uz svoje provođenje vremena u Čitaonici. Iako se u literaturi informacijsko i tehnološko opismenjavanje često naglašava kao značajna knjižnična usluga za korisnike treće životne dobi, čini se da korisnici Čitaonice (barem prigodni uzorak koji je bio uključen u istraživanje) ne osjećaju potrebu za korištenjem te usluge.

⁵ Ispitanik 9 referirao se na druženje udruge Birikina i članova Čitaonice, održano u ožujku ove godine („Raspjevana livada” - druženje udruge Birikina i članova Čitaonice”).

6. Zaključak

Završni rad istražio je problematiku knjižničnih usluga za osobe treće životne dobi, promatrajući to pitanje kroz prizmu suvremenih teorijskih saznanja o narodnim knjižnicama, kao i kroz sociološku i psihološku literaturu o starenju. U 21. stoljeću, sve je veći naglasak na tome da bi narodne knjižnice trebale maksimalno prilagoditi svoje usluge potrebama i željama svojih korisnika, imajući na umu specifične teškoće s kojima se suočavaju određene društvene skupine. Osim zahtjeva za društveno osviještenim pristupom pri stvaranju programa i usluga, u literaturi se ističe i važnost knjižničnog prostora kao središta zajednice. Narodna knjižnica, dakle, ne bi trebala biti puki repozitorij informacija, već djelovati kao okupljalište građana i mjesto na kojem mogu ugodno provesti svoje slobodno vrijeme u širokom rasponu aktivnosti. Starijim pojedincima (kao specifičnoj društvenoj i korisničkoj skupini) mogu znatno pogodovati i društveno osviješteni pristup i „otvaranje” knjižničnog prostora u narodnim knjižnicama. Naime, iz literature je moguće saznati da je starija populacija predmet raznih stereotipa, te da su njihove financijske, zdravstvene i socijalne okolnosti često suboptimalne. Psihološka i sociološka razmatranja o starosti ističu manjak nijansiranog pristupa ovoj društvenoj skupini, kao i tendenciju da se starije osobe automatski proglašavaju bolesnima i ovisnima o tuđoj pomoći, bez da se uvažavaju značajne individualne razlike između životnih okolnosti i iskustava starenja. Mnogi autori ističu ispunjavajuće provođenje slobodnog vremena tijekom mirovine kao moguć način za postizanje veće društvene integracije i kvalitete starenja. Knjižnične usluge namijenjene starijim osobama, dakle, trebaju nuditi korisnicima usluge prilagođene njihovim specifičnim potrebama, imajući na umu da je svaka osoba treće životne dobi pojedinac za sebe – neki korisnici zainteresirani su za edukativne aktivnosti i strukturirane programe knjižnice, dok drugi koriste knjižnicu prvenstveno kao prostor za sastajanje s vršnjacima. Kvalitativno istraživanje provedeno u Čitaonici Kluba umirovljenika u Puli potvrdilo je tvrdnje iz literature o specifičnostima interesa svakog pojedinog umirovljenika – iako je uzorak bio prigodan te su ispitanici pretežito naglašavali korištenje istih usluga, ovakav presjek jedne uske, specifične korisničke demografije također nudi korisna saznanja. Tako smo došli do zaključka da stariji, dugogodišnji, muški korisnici Čitaonice imaju specifičan odnos prema prostoru Čitaonice. S jedne strane, to je mjesto sastajanja s prijateljima koje im nudi priliku za razmjenjivanje iskustava, no s druge strane, određen broj korisnika zahtjeva dio prostora Čitaonice u kojem će moći provoditi vrijeme u relativnoj tišini. Ovakva unutarnja organizacija prostora ovisno o potrebama i sklonostima korisnika odražava i usluge namijenjene umirovljenicima. Naime, dok je među ispitanicima bilo mnogo zaljubljenika u šah,

koji su cijenili mogućnost da se u prostorima Čitaonice neformalno druže sa drugim entuzijastičnim šahistima, značajan dio korisnika izrazio je i interes za predavanja, pogotovo na temu zdravlja. Širok raspon usluga na raspolaganju umirovljenicima, poput predavanja, radionica, filatelističkih izložbi, intergeneracijskih susreta, koncerata i pristupa internetu zasigurno neće biti svim korisnicima jednako zanimljiv. Prigodni uzorak ispitanika korišten u ovom istraživanju pokazuje nam da, čak i za pojedince koji nemaju želju ili potrebu iskoristiti sve dodatne aktivnosti i programe Čitaonice, poseban prostor narodne knjižnice rezerviran samo za umirovljenike zaista značajno doprinosi podizanju kvalitete života.

7. Literatura

1. „65 plus.” *Knjižnice grada Zagreba*, <http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296>. Citirano 18.8.2019.
2. „Ageing and Health.” *World Health Organization*, 5.2.2018., <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>. Citirano 18.8.2019.
3. Ambrosi-Randić, Neala i Marlena Plavšić. *Uspješno starenje*. Društvo psihologa Istre, 2008.
4. American Library Association. „Guidelines for Library and Information Services to Older Adults.” *Reference and User Services Quarterly*, vol 48, no 2, 2008., str. 209-212.
5. Bara, Mario i Sonja Podgorelec. „Društvene teorije umirovljenja i produktivnog starenja.” *Etnološka tribina*, vol. 45, br. 38, 2015, str. 58-71. <https://doi.org/10.15378/1848-9540.2015.38.02>. Citirano 18.08.2019.
6. Bouderbane, Azzedine i Soumia Zahi. „Getting in Touch: Communication and Mutual Help between Generations... when the Library Creates the Event.” *Intergenerational solidarity in libraries/La solidarité intergénérationnelle dans les bibliothèques*, uredili Ivanka Stričević i Ahmed Ksibi, Walter de Gruyter, 2012., str. 173-183.
7. Brajković, Lovorka. *Pokazatelji zadovoljstva životom u trećoj životnoj dobi*. 2010. Sveučilište u Zagrebu, doktorski rad.
8. Chisita, Collence Takaingenhamo. „Promoting intergenerational dialogue through libraries and schools in Harare: Towards a socially cohesive society.” *Intergenerational solidarity in libraries/La solidarité intergénérationnelle dans les bibliothèques*, uredili Ivanka Stričević i Ahmed Ksibi, Walter de Gruyter, 2012., str. 137-151.
9. „Cjenik usluga Knjižnice.” *Gradska knjižnica i čitaonica Pula*, <http://www.gkc-pula.hr/hr/usluge/cjenik-usluga/>. Citirano 18.8.2019.
10. „Čitaonica kluba umirovljenika Pula.” *Gradska knjižnica i čitaonica Pula*, <http://www.gkc-pula.hr/hr/ogranci/citaonica-kluba-umirovljenika-pula/>. Citirano 18.8.2019.
11. Despot Lučanin, Jasminka. *Iskustvo starenja*. Naklada Slap, 2003.
12. „Discrimination and negative attitudes about ageing are bad for your health.” *World Health Organization*, 29.9.2016., <https://www.who.int/news-room/detail/29-09-2016-discrimination-and-negative-attitudes-about-ageing-are-bad-for-your-health>. Citirano 18.8.2019.

13. „Događanja.” *Gradska knjižnica i čitaonica Pula*, <http://www.gkc-pula.hr/hr/dogadanja/>. Citirano 18.8.2019.
14. Edinger, Eva-Christina. „Examining Space Perceptions. Combining Visual and Verbal Data with Reactive and Non-Reactive Methods in Studies of the Elderly and Library Users.” *Historical Social Research / Historische Sozialforschung*, vol. 39, no. 2 (148), 2014., str. 181–202, www.jstor.org/stable/24142688.
15. Gendron, Tracey L., et al. „The language of ageism: Why we need to use words carefully.” *The Gerontologist* 56.6, 2016., str. 997-1006.
16. Indir, Ida. „IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice.” *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, vol. 55, br. 1, 2012, str. 124-132. <https://hrcak.srce.hr/93699>. Citirano 18.08.2019.
17. International Federation of Library Associations and Institutions. *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*. Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.
18. Kaliterna Lipovčan, Ljiljana. „Psihosocijalne posljedice starenja.” *Hrvatsko društvo danas: psihosocijalni procesi*, uredili Ljiljana Kaliterna Lipovčan i Vlado Šakić, Institut društvenih znanosti „Ivo Pilar”, 2004., str. 77-87.
19. Kovačević, Jasna. *Narodna knjižnica: središte društvenog i kulturnog života*. Naklada Ljevak, 2017.
20. Lamphere, Carly. „Librarians, Seniors, and the Challenge of Technological Education and Outreach” *Informed Librarian Online*, 2019., str. 51-54.
21. Mortensen, Helle Arendrup i Gyda Skat Nielsen. *Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom*. Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
22. Mudrovčić, Željka. „Starost i starenje ljudskog roda: žensko-muški aspekti starenja.” *Revija za sociologiju*, vol. 28, br. 3-4, 1997, str. 193-205. <https://hrcak.srce.hr/154472>. Citirano 18.08.2019.
23. Ovsenik, Rok i Damijana Vidic. „ODNOS STARIJIH OSOBA PREMA SLOBODNOM VREMENU.” *Media, culture and public relations*, vol. 4, br. 1, 2013, str. 55-60. <https://hrcak.srce.hr/101452>. Citirano 18.08.2019.
24. Parent, Ingrid. „Towards an Inclusive Society: How Libraries Bridge Generations.” *Intergenerational solidarity in libraries/La solidarité intergénérationnelle dans les bibliothèques*, uredili Ivanka Stričević i Ahmed Ksibi, Walter de Gruyter, 2012., str. 21-31.
25. Pateman, John, i John Vincent. *Public libraries and social justice*. Routledge, 2016.

26. Pečjak, Vid. *Psihologija treće životne dobi*. Prevele Đurđa Sučević i Sonja Fruk-Mundorfer, Prosvjeta, 2001.
27. „Predavanje ‘Kako prepoznati elemente demencije u trećoj životnoj dobi.’” *Gradska knjižnica i čitaonica Pula*, 14.3.2019., http://www.gkc-pula.hr/hr/dogadanja/?post_id=1750&post_slug=predavanje-kako-prepoznati-elemente-demencije-u-trecoj-zivotnoj-dobi. Citirano 18.8.2019.
28. Radetić, Lorena. Osobni intervju. 13. lipnja 2019.
29. „Radionica ‘Stres kao uzrok psihosomatskih poremećaja i oboljenja.’” *Gradska knjižnica i čitaonica Pula*, 30.5.2019., http://www.gkc-pula.hr/hr/dogadanja/?post_id=1849&post_slug=radionica-stres-kao-uzrok-psihosomatskih-poremecaja-i-oboljenja. Citirano 18.8.2019.
30. „‘Raspjevana livada’ - druženje udruge Birikina i članova Čitaonice.” *Gradska knjižnica i čitaonica Pula*, 20.3.2019., http://www.gkc-pula.hr/hr/dogadanja/?post_id=1780&post_slug=raspjevana-livada-druzenje-udruge-birikina-i-clanova-citaonice. Citirano 18.8.2019.
31. Sabolović-Krajina, Dijana. „Collaborative Programs in The Public Library – a Way to Encourage Access to Health Information.” *IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community*, Creative Commons, 2016.
32. Sabolović-Krajina, Dijana. *Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu*. 2016. Sveučilište u Zagrebu, doktorski rad.
33. Stričević, Ivanka. „Intergenerational Exchange and Dialogue: A Culture of Care in Libraries that Care.” *Intergenerational solidarity in libraries/La solidarité intergénérationnelle dans les bibliothèques*, uredili Ivanka Stričević i Ahmed Ksibi, Walter de Gruyter, 2012., str. 125-137.
34. Strunga, Alexandru. „AKTIVNO STARENJE U EUROPI- NOVE PERSPEKTIVE.” *Andragoški glasnik*, vol. 16, br. 1. (28), 2012, str. 33-41. <https://hrcak.srce.hr/103409>. Citirano 18.08.2019.
35. Štifanić, Mirko. „Društveni aspekti starenja i obolijevanja.” *Diacovensia*, vol. 26, br. 3, 2018, str. 505-527. <https://doi.org/10.31823/d.26.3.8>. Citirano 18.08.2019.
36. Šućur, Zoran. „Socijalna isključenost i socijalna pravednost.“ *Socijalno inkluzivne knjižnične usluge: zbornik radova*, uredila Dijana Sobolović-Krajina, Knjižnica i čitaonica „Fran Galović”, 2018., str. 13-32.

8. Prilog: pitanja postavljena ispitanicima

1. Koliko često dolazite u Čitaonicu?
2. Koliko dugo ste učlanjeni u Čitaonicu?
3. Što najčešće čitate?
4. Smatrate li boravak u Čitaonici kvalitetno provedenim vremenom?
5. Smatrate li da je Vaše iskustvo kao umirovljenika koji slobodno vrijeme provodi u Čitaonici drugačije ili čak kvalitetnije od iskustava Vaših vršnjaka koji su uglavnom kod kuće? Zašto?
6. Smatrate li Čitaonicu mjestom za druženje, ili samo za čitanje?
7. Postoje li aktivnosti osim čitanja koje asocirate uz Čitaonicu? Ako da, koje su to aktivnosti?
8. Što Vam se sviđa, a što Vam ne odgovara u vezi Čitaonice? Imate li neke prijedloge za poboljšanja?
9. Zanimaju li Vas dodatni sadržaji koje Čitaonica nudi svojim korisnicima, poput predavanja i radionica?
10. Dolazite li samo ovdje, ili i u Središnju knjižnicu? Zašto?

Dob i spol

Stupanj obrazovanja

9. Sažetak

U 21. stoljeću, javlja se sve veća potreba da narodne knjižnice preuzmu razne uloge u zajednici, postajući mjesta za edukaciju građana te prostor koji omogućuje socijalnu inkluziju svih članova društva. Shodno tome, nužno je oblikovanje knjižničnih usluga i planiranje programa koji će ispuniti zahtjeve svih korisnika, imajući na umu specifične potrebe određenih društvenih skupina. Korisnici treće životne dobi posebna su skupina zbog toga što se suočavaju s brojnim životnim promjenama, poput umirovljenja, smanjenja prihoda i potencijalnih zdravstvenih problema, no usprkos tome, zadržavaju svoje specifične interese koje su gajili tijekom cijelog života. Kako bismo pokazali raspon i značaj knjižničnih uloga namijenjenih korisnicima treće životne dobi, osim pregleda teorijske literature, u radu će biti prikazani i zaključci kvalitativnog istraživanja provedenog u Čitaonici Kluba umirovljenika Pula. U istraživanju su ispitani stavovi korisnika o važnosti Čitaonice za kvalitetu njihovog života u mirovini, kao i o aktivnostima koje asociraju uz Čitaonicu.

Ključne riječi: *narodne knjižnice, umirovljenici, treća životna dob, knjižnične usluge*

Library services for Older Patrons – a case study of Čitaonica Kluba umirovljenika Pula (Pula Pensioner Club's Library)

Abstract

In the 21st century, there is an ever-growing necessity for public libraries to take on various roles in their communities, becoming public education centres and spaces which enable social inclusion for all members of society. Therefore, it is imperative we shape our library services and plan our programmes in order to serve all our patrons, keeping in mind the specific needs of certain social groups. Older patrons are a special demographic because they are faced with many life changes, such as retirement, reduced income and potential problems with their health, but nevertheless retain their distinct hobbies and interests. In order to point to the scope and the importance of library services for older patrons, we will first give an overview of what has been written on this topic, and then present the findings of a qualitative study undertaken in the Čitaonica Kluba umirovljenika Pula. In the study, we enquired into the patrons' attitudes on the importance of the Čitaonica for their quality of life as pensioners, as well as the activities they associated with the Čitaonica.

Key words: *public library, pensioners, old age, library services*