

**BROOKS, ASHLEY. SENIOR SERVICES TODAY:
A PRACTICAL GUIDE FOR LIBRARIANS. LANHAM:
ROWMAN & LITTLEFIELD, 2021.**

Knjigu *Senior services today: A Practical guide* napisala je američka autorica, nekadašnja knjižničarka Ashley Brooks. Knjiga je utemeljena na praktičnom iskustvu rada sa starijim korisnicima u nekoliko knjižnica i centru za starije osobe u ruralnom dijelu države Georgia u SAD-u. To je 75. naslov nakladničkog niza *Practical guides for librarians* američkog izdavača Rowman & Littlefield specijaliziranog za znanstveno izdavaštvo u području društvenih i humanističkih znanosti te službenih publikacija.

Podijeljena je na osam vrlo pregledno i jasno strukturiranih poglavlja. Svako poglavlje započinje grafički istaknutim, kratkim natuknicama u kojima je navedena tema opisana u tom poglavlju, a na njegovu kraju nalaze se sažeti zaključci i kraći popis bilježaka. Na kraju knjige istaknut je popis literature, kazalo i kratka biografska bilješka autorice.

U Predgovoru autorica opisuje motivaciju za nastajanje ovog priručnika i naglašava kako su starije osobe (engl. *older adults*) najbrže rastuća demografska skupina te kako su knjižnice mjesta koja im mogu (i moraju) ponuditi sadržaje prilagođene njihovim raznovrsnim interesima. Izuzetno važnim smatra, i to opetovano naglašava u ostatku teksta, kako starije osobe nisu monolitna demografska skupina, već se njihovi interesi razlikuju ovisno o generaciji kojoj pripadaju. Ističe također kako bi knjižnice s jednakim entuzijazmom kojim pristupaju promišljanju usluga za djecu i mlade trebale pristupiti i osmišljavanju usluga za starije korisnike, što često nije slučaj.

Prvo poglavlje naslovljeno „Engaging older adults in library programs and services“ opisuje važnost knjižnice kao „trećeg prostora“ za starije korisnike u kojem oni i dalje mogu ostati povezani s (ubrzanim) promjenama u društvu, odgovarajući tako na njihovu potrebu za uključenošću u društvo i zajednicu. Preporučuje da knjižnice, prije osmišljavanja novih usluga, provedu istraživanja (SWOT i PEST) o mogućnostima (knjižnice, okoline) i potrebama (lokalne zajednice) te da uključe starije osobe u osmišljavanje takvih usluga.

„Understanding demographic differences“ drugo je poglavlje koje pregledno opisuje generacijske razlike i razlike u vrijednostima koje odlikuju pripadnike pojedine generacije starijih korisnika knjižničnih usluga. Zbog razumijevanja i

usporede tih razlika u promišljanju usluga u našim knjižnicama, navodimo podjelu navedenu u knjizi:

- Rođeni između 1928. i 1945. – *The Silent Generation* (Tiha generacija), najstarija je generacija korisnika knjižničnih usluga koju odlikuju tradicionalne vrijednosti, skromnost te poštovanje i prihvaćanje pravila. S obzirom na dob, većina je u mirovini, a mnogi imaju zdravstvenih problema i trebaju neki oblik posebne potpore.
- Rođeni između 1946. i 1964. – *Baby Boomers* (Boomeri), generacija koja je odrasla na hipijeveskom suprotstavljanju tradicionalnim vrijednostima svojih „tihih“ roditelja, generacija je to koja je dulje ostala u sustavu rada, u većoj mjeri zna koristiti nove tehnologije, otvorena je za novitete, znatiželjna i željna novih iskustava.
- Rođeni između 1965. i 1980. – *Generation X* (Generacija X) – najstariji pripadnici te generacije imaju više od 50 godina te, iako se te godine smatraju srednjom dobi, neke podjele smještaju ih na početak ljestvice kojom počinje starija dob. Smatraju ih „izgubljenom“ generacijom podijeljenom između svijeta svojih roditelja – *Boomera* i svoje djece – *Milenijalaca*. Vrednuju fleksibilnost i inovacije, još uvijek su zaposleni, a većina se ne smatra pripadnicima starije dobi.

Kao korisnike koji pripadaju odrasloj skupini korisnika knjižnica autorica navodi još *Milenijalce* (rođene između 1981. i 1996.) te *Generaciju Z* (rođene 1997. na dalje).

Posebno je istaknuto kako poznavanje generacijskih razlika omogućuje bolje osmišljavanje raznovrsnih usluga za starije osobe u knjižnici, pa tako kao primjer navodi „bingo večeri“ koje neće biti zanimljive pripadnicima *Boomera* koji žele dinamičnije usluge (tehnološke teme, vježbaonice, praktične radionice).

Treće poglavlje „Marketing to older adults: Strategies“ kako i sam naslov kaže, tematizira načine promoviranja knjižničnih usluga. Ponovno se ističu poznavanje generacijskih razlika i navika te se preporučuje podjednako korištenje digitalnih oblika promocije, kao i izrada tiskanih materijala, straničnika, novinskih oglasa, i dr. Poseban naglasak stavlja se na suradnju s ustanovama i udrugama u lokalnoj zajednici koje su vezane za starije osobe kako bi se lakše diseminirale informacije, ali i prepoznale točno određene vrste usluga koje su toj zajednici potrebne. Pri osmišljavanju usluga preporučuje se u knjižnici uspostaviti savjetodavno tijelo sastavljeno od pripadnika različitih generacija starijih osoba koji bi izravno s knjižničarima osmišljavali nove usluge temeljene na njihovim stvarnim potrebama.

Konkretni primjeri različitih knjižničnih usluga zanimljivih starijim osobama navedeni su u četvrtom poglavlju „Programing ideas for older adults in the modern age“. Detaljno su predloženi i opisani programi kao što su čitateljski klubovi, filmske večeri, programi pripovijedanja (*Memoir nights*, *Memoir writing*

programs), kreativne i praktične radionice, izrada mini biltena raznih tema, *retro* večeri (naprimjer, glazba, igračke, igre), programi međugeneracijske suradnje, programi očuvanja lokalne baštine, programi izrade rodoslovlja, plesne večeri za starije, društvene igre, kvizovi, razni IKT programi (video igre, 3-D printanje), programi zdravstvene tematike (vježbaonice, predavanja, zdravstvena pismenost, zaštita mentalnog zdravlja), programi iz područja pravne i socijalne zaštite (besplatna pravna pomoć, na primjer).

Peto poglavlje naslova „Enhancing technology accessibility for older adults“ opisuje detaljne primjere programa informatičke pismenosti. Opisani su programi za potpune početnike (korištenje miša i/ili tipkovnice), zatim napredni programi pretraživanja interneta, mobilne aplikacije i pametni telefoni. HIT (engl. *Health Information Technology*) je rastući program kojim javnozdravstvene ustanove omogućuju starijim osobama pristup izvorima provjerenih zdravstvenih informacija u digitalnom okruženju. Knjižnice mogu služiti kao posrednici (i pomagači) pri korištenju takvih izvora. Jedna od ključnih uloga knjižnica, kako se naglašava u zaključku poglavlja, jest osmišljavanje edukacija i osiguravanje pristupa novim tehnologijama namijenjenim starijima.

Središnja tema šestoga poglavlja „Community outreach – serving outside the library“ izlazač je knjižnice i knjižničnih usluga u prostore lokalne zajednice. Domovi za starije osobe i gerontološki centri dobar su početak ako knjižnica još nema razrađenu mrežu vanjskih suradnika. Posjet bibliobusa, bibliokombija ili bibliobroda zabačenim mjestima u okolici također je način kako knjižnica može pomoći promociji svojih usluga, ali i izravno sudjelovati u životu zajednice „izvan svojih vrata“. Programi koji potiču volontiranje u knjižnici ili programi u kojima volonteri, prijatelji knjižnice posjećuju nepokretne ili slabo pokretne korisnike, također je poticani način lokalne suradnje.

Sedmo poglavlje „Specialty collections items“ bavi se knjižničnom građom prilagođenom osobama s teškoćama čitanja, osobama s invaliditetom ili drugim teškoćama zbog kojih ne mogu koristiti redovnu građu. Predlaže se nabava knjiga s uvećanim tiskom, audio knjiga, materijala na brajici, povećala, programskih rješenja koja pretvaraju tekst u govor i obrnuto, e-čitača, stilusa (digitalnih olovaka koje bi olakšale korištenje tableta).

Posljednje poglavlje „Continuing the library’s relationship with an ageing population“ sažima prethodne teme naglašavajući važnost knjižnice u životu starijih osoba u zajednici. Autorica preporučuje razvoj i prilagodbu knjižničnih usluga potrebama starijih korisnika koje će s jednakom ozbiljnošću obuhvatiti zabavne, poučne, informativne, kulturne, kreativne i socijalne programe.

Ira Tuzlančić
ira.tuzlancic@kgz.hr