

Pamela Sever

Gradska knjižnica Velika Gorica
ravnateljica@knjiznica-vg.hr

ISSN 1845-2434

[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Anamarija Horvatinčić

Gradska knjižnica Velika Gorica
posudba@knjiznica-vg.hr

Anja Kaltnecker

Gradska knjižnica Velika Gorica
posudba@knjiznica-vg.hr

Istraživanje Gradske knjižnice Velika Gorica: percepcija knjižnice kod građana treće životne dobi

Survey by Velika Gorica Public Library:
senior citizens' perception of the library

Stručni rad

Sažetak: Istraživanje Gradske knjižnice Velika Gorica koje je obuhvatilo građane treće životne dobi dio je istraživačkog projekta percepcije knjižnice kod građana Grada Velike Gorice i okolice u svrhu nadogradnje postojećih i stvaranja novih knjižničnih usluga. Također, rezultati istraživanja koristit će se u svrhu kampanje za izgradnju nove i suvremene knjižnice. Cilj faze istraživačkog projekta prikazane u ovom radu jest analizirati percepciju knjižničnih usluga i aktivnosti knjižnice kod građana u dobi od 65 godina i starijih, kako bi se promovirale postojeće usluge Knjižnice i građani ove skupine motivirali na korištenje njezinih usluga.

Ključne riječi: aktivnosti knjižnice, anketni upitnik, Gradska knjižnica Velika Gorica, građani treće životne dobi, percepcija knjižnice

1. Uvod

Gradska knjižnica Velika Gorica u svojim se 138 godina postojanja pozicionirala kao jedno od vodećih središta društvene i kulturne aktivnosti Grada Velike Gorice i okolice. Davne 1886. godine osnovana je Prva čitaonica u Velikoj Gorici čija je pravna sljednica Gradska knjižnica Velika Gorica (Matković Mikulčić, 2016: 13). Danas Knjižnica djeluje na tri lokacije:

Središnji odjel za odrasle, Dječji odjel i Područna knjižnica Galženica. Sva tri odjela prošla su nekoliko faza adaptacije, ali unatoč tome kvadratura i opremljenost prostora još je uvijek ispod vrijednosti koje propisuje *Standard za narodne knjižnice* (2021). Već se neko vrijeme intenzivno provodi kampanja za novi prostor u kojem bi bili smješteni svi odjeli Gradske knjižnice Velika Gorica. U prvoj fazi istraživanja (Sever i Grubačević, 2023: 35) detaljnije se navode razlozi zbog kojih je neophodno promišljati o adekvatnom prostoru knjižnice koji bi omogućio željeni razvoj i transformaciju knjižničnih usluga koje se trenutno pružaju građanima.

U fokusu ovog dijela istraživanja, koje se provelo među građanima treće životne dobi, jesu njihove navike korištenja knjižničnih usluga, posjećenost organiziranim događanjima u knjižnici, percepcija ili doživljaj prostora knjižnice, korištenje informatičkom i informacijskom tehnologijom te interes za radionicama. S obzirom na to da građani treće životne dobi predstavljaju gotovo 10 % korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica, htjela se ispitati njihova percepcija knjižnice i pojedinih knjižničnih usluga kako bi se prikupljene sugestije implementirale u rad Knjižnice i aktivnosti usmjerene na ovu dobnu skupinu što više približile njihovim interesima. Prvenstveno se to odnosi na radionice informatičke pismenosti te radionice na temu zdravlja koje se planiraju ponuditi kao aktivnosti Knjižnice u tekućoj godini.

2. Treća životna dob i cjeloživotno obrazovanje

U većini zemalja svijeta treća životna dob počinje sa 65 godina. U Hrvatskoj je to ujedno dob kada većina radno sposobnih građana odlazi u mirovinu. Svjetska zdravstvena organizacija starost dijeli na tri razdoblja: raniju (65 – 74 godine), srednju (75 – 84 godine) te duboku starost (85 i više godina). Prema podacima Ujedinjenih naroda omjer građana koji imaju 65 godina i više u Hrvatskoj i u drugim zemljama ubrzano će rasti do 2050. godine (Lukačević, Radmilović i Petr Balog, 2018: 126–127).

U gotovo svim razvijenim zemljama i zemljama u razvoju uočen je trend starenja stanovništva, odnosno može se reći da svijet proživljava veliku demografsku transformaciju. U svim državama Europske unije natalitet pada, a neke projekcije predviđaju da će se do 2050. godine stanovništvo starije od 65 godina povećati za 75 %. Kvalitetno starenje u informacijskom društvu temelji se na cjeloživotnom učenju i aktivnostima nakon odlaska u mirovinu (Crnković, Budiselić Bistović i Pogarčić, 2010: 229).

Prema zadnjem popisu stanovništva Državnog zavoda za statistiku iz 2021. godine udio stanovništva Republike Hrvatske u dobi od 65 i više godina iznosi 22,45 % (Državni zavod za statistiku, 2021). Prema statistici, Gradska knjižnica Velika Gorica ima 634 člana u dobi od 65

ili više godina, od sveukupno 6 203 aktivna člana u 2022. godini, što iznosi 10,22 %.

Od iznimne je važnosti da osobe treće životne dobi ostanu fizički, ali i kognitivno aktivne. Informatička tehnologija napreduje iz dana u dan, nameće nove vještine snalaženja na različitim medijima te je stoga potrebno proširivati svoja znanja. Cjeloživotno učenje preduvjet je kvalitetne starosti i uključenosti u zajednicu.

U svom istraživanju Lukačević, Radmilović i Petr Balog (2018: 129) govore kako je za starije osobe važno učenje praktičnih zadataka – kako upravljati novcem i m-bankarstvom, kako se brinuti za svoju sigurnost, kako koristiti društvene mreže u svrhu održavanja kontakta s bližnjima. Osobe treće životne dobi također se zanimaju za kupovinu *online*, čitanje vijesti i informacija o zdravlju. Rezultati navedenog istraživanja potaknuli su istraživački tim, između ostaloga, da u upitnik uvrste i pitanja o informatičkoj pismenosti te zainteresiranosti osoba treće životne dobi za radionice informatičke pismenosti i radionice o zdravlju.

3. Metodologija i cilj istraživanja percepcije knjižnice kod građana treće životne dobi

Cilj istraživanja bio je prikupiti podatke o korištenju knjižničnih usluga, prisutnosti na aktualnim programima Knjižnice te interesu za buduće programe kod građana treće životne dobi s prebivalištem u Velikoj Gorici i okolici, koji ne moraju biti i članovi Knjižnice.

Istraživanje je provedeno metodom anketnog upitnika stvorenog na platformi Google Forms i odvijalo se tijekom veljače i ožujka 2024. godine. Ispitanicima je osigurana anonimnost. Sveukupno je bilo 20 pitanja grupiranih u četiri skupine:

- a) opći podaci: spol, dob, stupanj obrazovanja, mjesto stanovanja
- b) korištenje knjižničnih usluga
- c) osobne kompetencije informatičke pismenosti ispitanika
- d) dodatni interesi građana koje knjižnični programi trenutno ne pokrivaju.

U zadnjih nekoliko godina uočava se smanjenje broja posjeta knjižnici i knjižničnim događanjima pa se ovim istraživanjem pokušao otkriti mogući uzrok tog smanjenog interesa, u kojoj su mjeri građani upoznati s onime što Knjižnica trenutno nudi i koliko su zainteresirani uključiti se u planirane nove knjižnične aktivnosti.

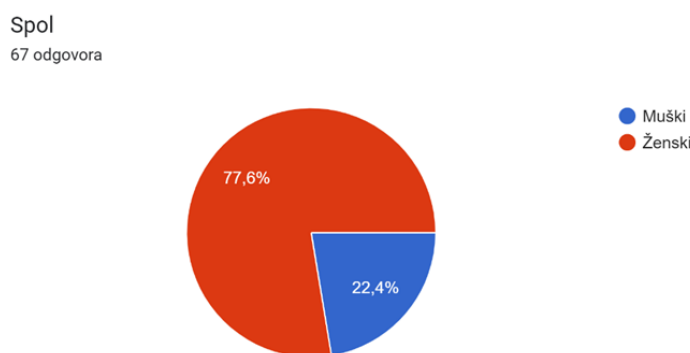
4. Analiza rezultata istraživanja

Nakon provedbe anketnog istraživanja podaci su analizirani i rezultati grupirani po spomenutim skupinama podataka. Istraživanjem se nastojalo obuhvatiti veći broj građana

koji nisu aktivni članovi Knjižnice, međutim, pokazalo se da je do njih teže doći. Nekoliko molbi upućenih na udruge umirovljenika Grada Velike Gorice i okolice ostale su bez odgovora, a također se i mali broj građana odazvao na pozive za istraživanje koje su prenijeli gotovo svi velikogorički mediji.

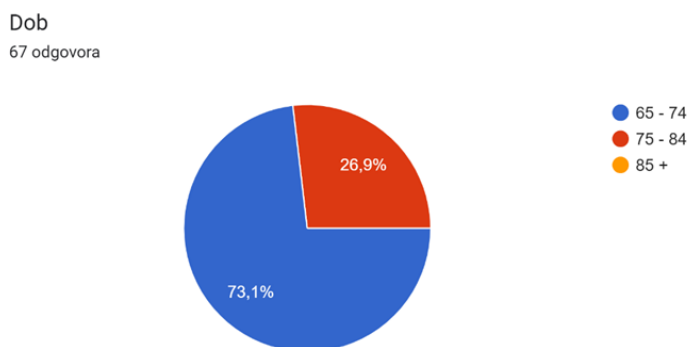
Opći podaci: spol, dob, stupanj obrazovanja, mjesto stanovanja

Anketni upitnik ispunilo je sveukupno 67 ispitanika, od čega 52 ženskog spola (77,6 %) i 15 muškog spola (22,4 %) (slika 1).



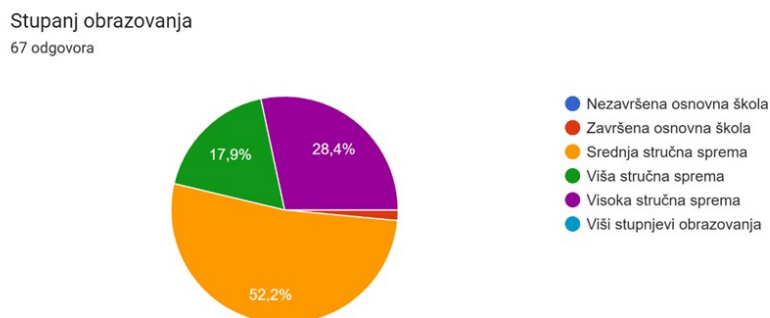
Slika 1. Spol ispitanika

Upitnikom je predviđeno ispitivanje pripadnika svih triju dobni skupina treće životne dobi, međutim, iz treće dobne skupine (85 i više godina) nije sudjelovala niti jedna osoba. Ukupno 49 ispitanika (73,1 %) pripada dobnoj skupini od 65 do 74 godine, dok 18 ispitanika (26,9 %) pripada dobnoj skupini od 75 do 84 godine (slika 2).



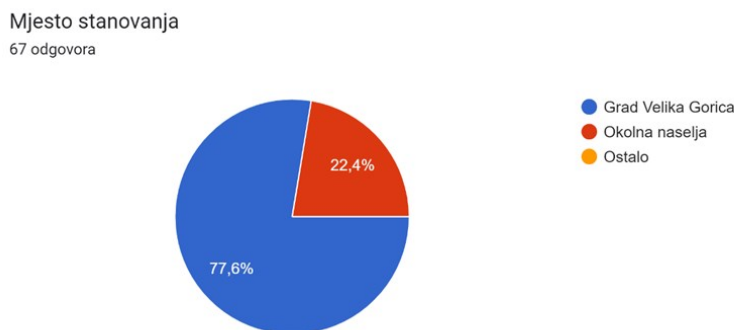
Slika 2. Dob ispitanika

Promatrajući stupanj obrazovanja, uočava se da nešto više od polovice ispitanika ima srednju stručnu spremu (35 ispitanika ili 52,2 %), nešto manji dio je više stručne spreme (12 ispitanika ili 17,9 %) i visoke stručne spreme (19 ispitanika ili 28,4 %) (slika 3). Jedan je ispitanik naveo završenu osnovnu školu (1,5 %), a kategorijom nezavršene osnovne škole nije obuhvaćen ni jedan ispitanik.



Slika 3. Stupanj obrazovanja ispitanika

Prema mjestu stanovanja na području Grada Velike Gorice stanuje 52 ispitanika (77,6 %), a u okolnim naseljima stanuje tek 15 ispitanika (22,4 %) (slika 4).

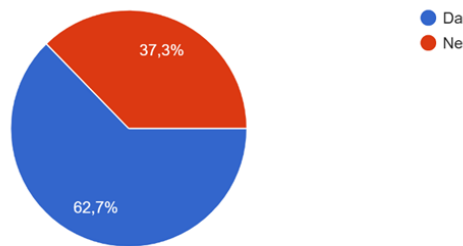


Slika 4. Mjesto stanovanja ispitanika

Korištenje knjižničnim uslugama

Na pitanje o članstvu u Gradskoj knjižnici Velika Gorica potvrdno su odgovorila 42 ispitanika (62,7 %), dok njih 25 (37,3 %) nisu članovi knjižnice (slika 5).

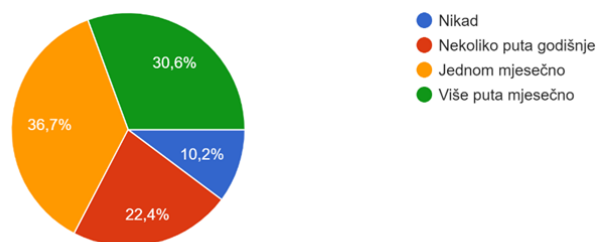
Jeste li član Gradske knjižnice Velika Gorica
67 odgovora



Slika 5. Članstvo u Gradskoj knjižnici Velika Gorica

Usljedila su dva pitanja namijenjena isključivo ispitanicima koji su ujedno i članovi Knjižnice. Od knjižničnih usluga ispitanici najviše koriste uslugu posudbe knjižnične građe i to vrlo često: više puta mjesečno čak 30,6 % (15 ispitanika), jednom mjesečno 36,7 % (18 ispitanika), dok njih 22,4 % (11 ispitanika) posuđuje knjižničnu građu tek nekoliko puta godišnje. Pet ispitanika, odnosno 10,2 %, nikada ne koristi uslugu posudbe knjižnične građe (slika 6).

Molimo da odgovorite na ovo pitanje ako ste član Knjižnice. Koliko često koristite uslugu posudbe knjižnične građe?
49 odgovora



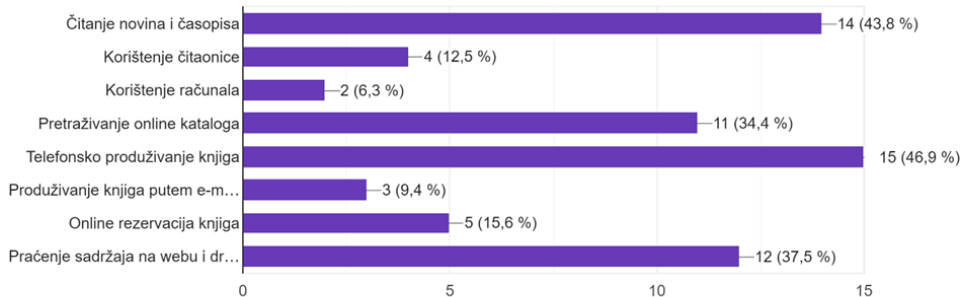
Slika 6. Učestalost korištenja usluge posudbe knjižnične građe

Uz uslugu posudbe knjižnične građe, koja je vodeći razlog posjeta korisnika Knjižnici, ispitanici koriste i druge knjižnične usluge, i to ponajprije telefonsko produživanje knjiga (15 ispitanika ili 46,9 %), čitanje novina i časopisa (14 ispitanika ili 43,8 %), praćenje sadržaja na mrežnim stranicama (12 ispitanika ili 37,5 %) i pretraživanje mrežnog kataloga (11 ispitanika ili 34,4 %) (slika 7). Ovi rezultati potencijalno upućuju na zadovoljavajuću razinu informacijske pismenosti ispitanika treće životne dobi, čak 15,6 % (5 ispitanika) koristi i

rezervaciju knjiga *online*, relativno novu uslugu Knjižnice.

Molimo da odgovorite na ovo pitanje ako ste član Knjižnice. Koristite li druge knjižnične usluge?
Ako da, molimo vas da obilježite koje.

32 odgovora

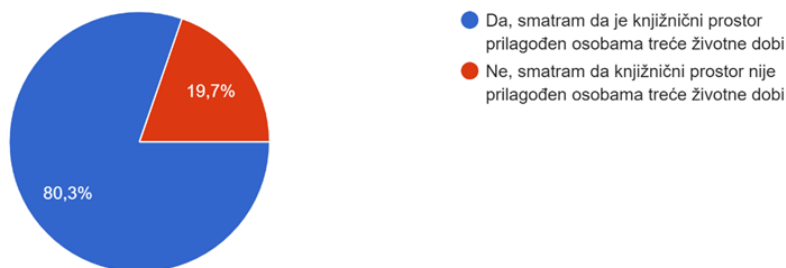


Slika 7. Učestalost korištenja drugih knjižničnih usluga

Premda trenutni prostor Knjižnice ima brojnih nedostataka, ipak se ispitala percepcija knjižničnog prostora kod ispitanika, od kojih čak 80,3 % (53 ispitanika) smatra da je prostor Knjižnice prilagođen osobama treće životne dobi (slika 8). Oni koji nisu tog mišljenja (19,7 %; 13 ispitanika) sugerirali su da bi Knjižnica mogla adekvatnije prilagoditi svoj prostor i/ili knjižnične usluge osobama treće životne dobi, ponajprije osiguravanjem bližeg i direktnog prilaza osobama otežanog kretanja.

Smatrate li da je knjižnični prostor prilagođen osobama treće životne dobi (prilaz u zgradu, unutarne uređenje knjižnice, organizacija knjižnične građe)?

66 odgovora

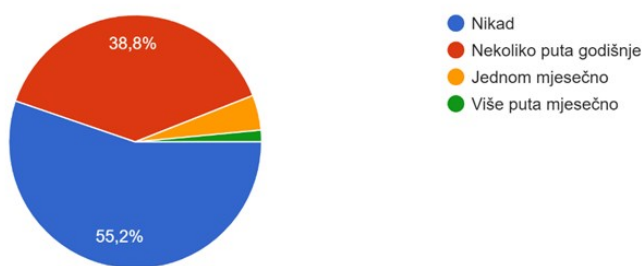


Slika 8. Prilagođenost prostora osobama treće životne dobi

U idućem nizu pitanja ispitivala se učestalost sudjelovanja ispitanika na događanjima u Knjižnici. Rezultati ukazuju na poražavajući postotak onih koji nikada nisu došli na organizirane aktivnosti Knjižnice, njih čak 55,2 % (37 ispitanika). Nešto manji postotak (38,8 %; 26 ispitanika) dolazi na događanja nekoliko puta godišnje, dok samo nekolicina čini to češće: 4,5 % (3 ispitanika) dolazi jednom mjesečno i 1,5 % (1 ispitanik) više puta mjesečno (slika 9).

Koliko često dolazite na događanja (književne promocije, radionice..) u Knjižnici?

67 odgovora

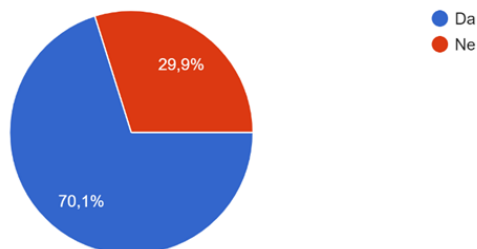


Slika 9. Učestalost dolazaka na događanja u Knjižnici

Gotovo trećina ispitanika (29,9 %; 20 ispitanika) odgovorila je da nije upoznata s činjenicom da je prisustvovanje svim događanjima u Gradskoj knjižnici Velika Gorica besplatno i otvoreno za sve građane (slika 10).

Znate li da je prisustvovanje svim događanjima u Knjižnici besplatno i otvoreno za sve građane, a ne samo za članove Knjižnice?

67 odgovora



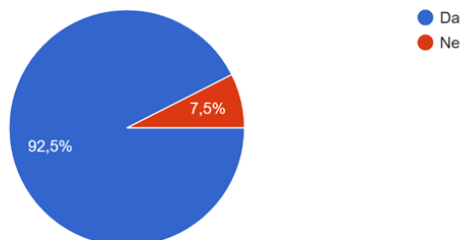
Slika 10. Upoznatost s otvorenosti i besplatnim prisustvovanjem događanjima u Knjižnici

Informatička pismenost i interes ispitanika za pojedine radionice

Zadnjom skupinom pitanja htjela se ustanoviti percepcija stupnja informatičke pismenosti ispitanika te njihova zainteresiranost za pohađanje radionica informatičke pismenosti odnosno radionica o zdravlju.

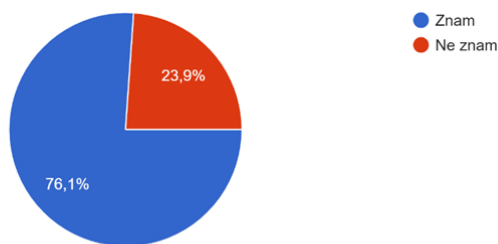
Računalom ili mobilnim telefonom zna se služiti čak 92,5 % odnosno 62 ispitanika (slika 11), a nešto manji postotak i elektroničkom poštom kao komunikacijskim sredstvom (76,1 %; 51 ispitanik) (slika 12).

Znate li se služiti računalom / mobitelom?
67 odgovora



Slika 11. Poznavanje rada na računalu / mobitelu

Znate li se služiti elektroničkom poštom / e - mailom?
67 odgovora

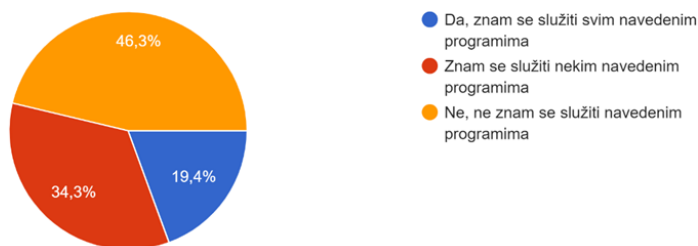


Slika 12. Korištenje elektroničkom poštom

Što se tiče služenja programima MS Office, najveći broj ispitanika, njih 46,3 % (31 ispitanik), odgovorio je da se ne znaju služiti programima Word, Excel i PowerPoint. Njih 19,4 % (13

ispitanika) zna se služiti svim navedenim programima, dok ih se 34,3 % (23 ispitanika) zna služiti samo nekim od navedenih programa (slika 13).

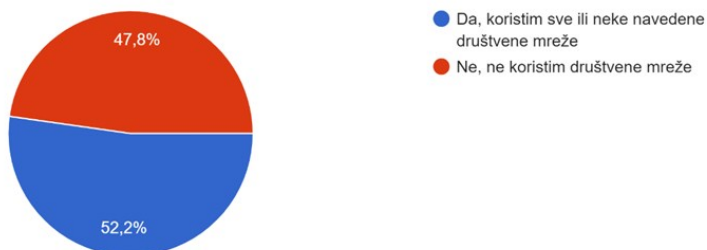
Znate li se služiti MS Office programima (Word, Excel, PowerPoint)?
67 odgovora



Slika 13. Poznavanje programa MS Office

Sljedeće pitanje odnosilo se na korištenje društvenim mrežama. Iako su rezultati prilično ujednačeni, većina ispitanika odnosno njih 52,2 % (35 ispitanika) koristi se društvenim mrežama (slika 14). Svi odjeli Gradske knjižnice Velika Gorica redovito koriste društvene mreže Facebook, Instagram i YouTube u svrhu predstavljanja i najavljivanja književnih događanja, informiranja o radu Knjižnice i dopiranja do postojećih, ali i potencijalnih korisnika.

Koristite li društvene mreže? (Facebook, Instagram, YouTube)?
67 odgovora

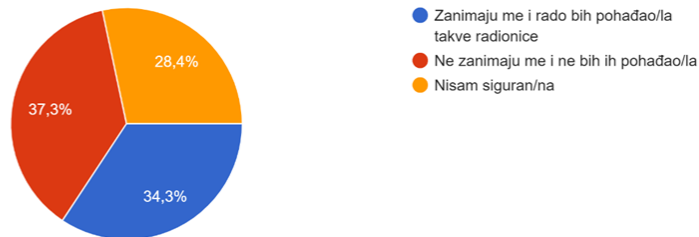


Slika 14. Korištenje društvenim mrežama

Na samom kraju anketnog upitnika htio se utvrditi interes ispitanika u vezi s radionicama informatičke pismenosti i radionica o zdravlju. Što se tiče radionica informatičke pismenosti, 37,3 % (25 ispitanika) odgovorilo je da ih ne zanimaju i da ih ne bi pohađali, 34,3 % (23

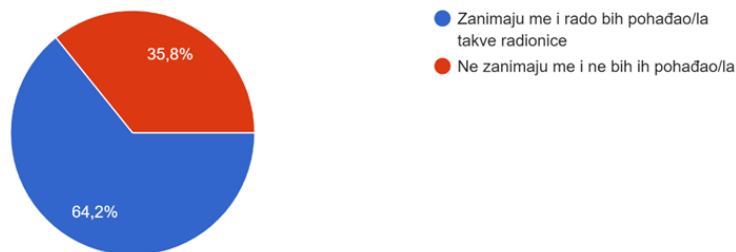
ispitanika) zanima i pohađali bi ih, dok 28,4 % (19 ispitanika) nije sigurno bi li pohađali takav tip radionica (slika 15). Ispitanici su pokazali veći interes za radionice na temu zdravlja te je čak 64,2 % (43 ispitanika) odgovorilo da ih zanima takav tip radionica (slika 16).

Zanimaju li vas radionice informatičke pismenosti i biste li ih pohađali?
67 odgovora



Slika 15. Radionice informatičke pismenosti

Zanimaju li vas radionice o zdravlju i biste li ih pohađali?
67 odgovora



Slika 16. Radionice o zdravlju

Odgovaranjem na posljednje pitanje u anketnom upitniku ispitanici su mogli iznijeti svoje prijedloge za poboljšanje ponude usluga i događanja u Knjižnici. Većina nije odgovorila na to pitanje. Ipak, oni izrazito motivirani ispitanici naveli su zanimljive konstruktivne prijedloge:

- "Više događanja, možda klub prijatelja knjiga"
- "Svakako treba organizirati radionice, tečajeve informatičke pismenosti, o zdravoj prehrani, očuvanju zdravlja i sve druge aktivnosti što će nama starijima pomoći u preživljavanju, poboljšati kvalitetu života"

- "Obavijestiti udruge umirovljenika o programima u knjižnici"
- "Nemam drugih prijedloga. Želim ovdje pohvaliti djelatnike knjižnice na stručnosti i susretljivosti. Ono što se ne može dobiti prostorom nadoknade ljudi. Hvala!"

5. Zaključak

Istraživanje o percepciji knjižnice kod građana treće životne dobi Grada Velike Gorice i okolice uspješno je provedeno anketnim upitnikom podijeljenim u Knjižnici i izvan nje, udrugama umirovljenika i rekreacijskim grupama koje okupljaju ciljane ispitanike. Upitnik je također više od 30 dana bio dostupan za ispunjavanje na daljinu. Broj prikupljenih odgovora manji je od očekivanoga, što može uputiti na zaključak da stariji građani nisu voljni iskazivati svoje mišljenje, ali i na činjenicu da se dobar dio njih ne služi internetom. Usto, nije se uspjelo doprijeti do željenog broja ispitanika iz okolnih naselja, posebice šire okolice, što ukazuje na otežan pristup Knjižnici. Pokretna knjižnična služba, primjerice bibliobus ili bibliokombi, taj bi problem vjerojatno barem djelomično riješila.

Gradska knjižnica Velika Gorica nastoji ponuditi događanja koja su usmjerena na interese građana treće životne dobi. Istraživanje je pokazalo da je potrebno uložiti dodatan trud u informiranje građana o istima. Prema rezultatima dobivenim anketnim upitnikom vidljivo je kako se gotovo polovica ispitanika ne koristi društvenim mrežama, što upućuje na to da bi trebalo promisliti o drugim načinima informiranja ove skupine građana (primjerice letcima u domu zdravlja i slično).

Od velike je važnosti bilo ustanoviti čime su članovi Knjižnice, i postojeći i potencijalni, zadovoljni i što smatraju da bi u radu Knjižnice trebalo poboljšati. Povratne informacije dobivene ovim istraživanjem potvrdile su potrebe ove skupine građana za cjeloživotnim obrazovanjem. Zanimljivo je da je veći broj ispitanika zainteresiran za radionice o zdravlju nego za radionice informatičke pismenosti. Kako bi radionice informatičke pismenosti postale razumljivije i jasnije korisnicima treće životne dobi, smatra se da je potrebno osmisliti prikladan, jasan i privlačan naslov radionica koji bi navedene korisnike privukao i zainteresirao. Radionice će se nastojati što prije uključiti u stalne aktivnosti Knjižnice.

Sve promjene koje se planiraju uvesti s osvrtom na ovu fazu istraživanja također stavljaju u prvi plan nasušnu potrebu za novim, većim i suvremenijim prostorom Gradske knjižnice Velika Gorica.

Literatura

1. Crnković, S., Budiselić Bistrović, A. i Pogarčić, I. (2010) Informacijsko-komunikacijske tehnologije i treća životna dob. U: Matijević, M i Žiljak, T. (ur.) *Neformalno obrazovanje i informalno učenje odraslih: zbornik radova 4. međunarodne konferencije Neformalno obrazovanje i informalno učenje odraslih održane u Šibeniku 29. – 31. 5. 2009.* Zagreb: URIHO – Tisak. Str. 229.–235. Dostupno na: https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic_i_dr.pdf [19.03.2024.]
2. Državni zavod za statistiku (2021). Dostupno na: <https://dzs.gov.hr/vijesti/objavljeni-konacni-rezultati-popisa-2021/1270> [19.03.2024.]
3. Lukačević, S., Radmilović, D. i Petr Balog, K. (2019) Digitalne kompetencije i treća životna dob: analiza programa informatičkog i informacijskog opismenjavanja korisnika treće životne dobi Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 61(2), str. 124–153. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/318144> [19.3.2024.]
4. Matković Mikulčić, K. (2016) *Gradska knjižnica Velika Gorica u lokalnoj zajednici: 130. obljetnica otvaranja Prve čitaonice u Velikoj Gorici.* Velika Gorica: Gradska knjižnica Velika Gorica.
5. Sever, P. i Grubačević, I. (2023) Neka nova knjižnica – istraživanje o trenutnoj percepciji i mogućim novim ulogama knjižnice u okviru lokalne zajednice. *Novi uvez*, 40, str. 34–51. Dostupno na: <https://zkd.hr/wp-content/uploads/2023/12/NU-40-str.34-51.pdf> [19.03.2024.]
6. Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (2021) *Narodne novine* 103, 1834. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html [19.03.2024.]