

**KOMPETENCIJE ZA RAD S KORISNICIMA
TREĆE ŽIVOTNE DOBI U INFORMACIJSKOJ
SLUŽBI KNJIŽNICA GRADA ZAGREBA: ISTRAŽIVANJE
STAVOVA KNJIŽNIČARA**

**LIBRARIAN COMPETENCIES FOR WORKING WITH OLDER
ADULTS IN ZAGREB CITY LIBRARIES INFORMATION
SERVICES: A STUDY OF LIBRARIANS' ATTITUDES**

Snježana Ercegovac
Knjižnice grada Zagreba
snjezana.ercegovac@kgz.hr

Vlasta Šolc
Knjižnice grada Zagreba
vlasta.solc@kgz.hr

Ira Tuzlančić
Knjižnice grada Zagreba
ira.tuzlancic@kgz.hr

UDK / UDC: 023.5:027.081-052-053.9(497.521.2)
Prethodno priopćenje / Preliminary communication
<https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1168>
Primljeno / Received: 8. 2. 2024.
Prihvaćeno / Accepted: 10. 5. 2024.

Sažetak

Cilj. Cilj je rada skrenuti pozornost na važnost jačanja kompetencija knjižničara u radu s osobama starije životne dobi na primjeru projekta „65 plus“ Knjižnica grada Zagreba.

Metodologija. Istraživanje je provedeno među knjižničarima koji sudjeluju u projektu „65 plus“ od 25. listopada do 5. studenoga 2022. metodom ankete i korištenjem *online* upitnika. Upitnik se sastojao od 28 pitanja otvorenog i zatvorenog tipa, a ispunilo ga je 38 ispitanika koji čine 69 % ciljane skupine. Ispitivani su stavovi knjižničara o po-

trebnim kompetencijama za rad s osobama starije dobi, procjeni vlastitih kompetencija i senzibiliziranosti za potrebe starijih osoba općenito, važnosti cjeloživotnog učenja i načinima stjecanja znanja i vještina potrebnih za rad s tom korisničkom skupinom.

Rezultati. Rezultati istraživanja pokazuju kako se ispitanici smatraju kompetentnima za rad sa starijima i da im je za kvalitetno pružanje usluga i osmišljavanje novih programa potrebna kontinuirana edukacija, što sve upućuje na to da su osobno i profesionalno motivirani sudjelovati u provedbi projekta. Od najvažnijih općih kompetencija potrebnih za rad sa starijim korisnicima ističu etičnost, komunikacijske vještine i sposobnost prilagodbe novim situacijama. Kao najvažnije stručne kompetencije navode učinkovito pružanje informacija u skladu s potrebama korisnika, sposobnost poučavanja korisnika i sposobnost pružanja i razvijanja (novih) usluga za korisnike.

Praktična primjena. Rezultati istraživanja mogu poslužiti drugim narodnim knjižnicama u osmišljavanju programa, razvijanju kompetencija svojih zaposlenika u informacijskoj službi i unaprjeđenju usluga namijenjenih starijim korisnicima.

Originalnost/vrijednost. U radu su izloženi rezultati prvog istraživanja stavova knjižničara uključenih u provedbu projekta „65 plus“ o važnosti različitih kompetencija i cjeloživotnog učenja u svrhu provedbe i osmišljavanja kvalitetnih programa za osobe treće životne dobi.

Ključne riječi: Knjižnice grada Zagreba; knjižnični programi za starije osobe; kompetencije knjižničara; narodne knjižnice; projekt „65 plus“; treća životna dob

Abstract

Purpose. The aim of this paper is to emphasize the importance of strengthening librarians' competencies in working with older adults, using the example of the „65 plus“ project by the Zagreb City Libraries.

Methodology. The research was conducted among librarians participating in the „65 plus“ project from October 25th to November 5th, 2022, using a survey method and an online questionnaire. The questionnaire consisted of 28 open and closed-type questions and was completed by 38 respondents, representing 69 % of the target group. The research examined librarians' attitudes towards the necessary competencies for working with older adults, self-assessment of their competencies and sensitivity to the needs of older adults in general, the importance of lifelong learning and ways to acquire the knowledge and skills needed to work with this user group.

Results. The research results show that the respondents consider themselves competent to work with older adults and believe that continuous education is necessary for providing quality service and development of new programmes, indicating that they are personally and professionally motivated to participate in the project. The most important general competencies necessary for working with older adults highlighted by the respondents are ethics, communication skills and the ability to adapt to new situations.

The most important professional competencies are effectively providing information to meet user needs, the ability to teach users and the ability to provide and develop (new) services for users.

Practical implications. The research results can help other public libraries in designing programmes, developing the competencies of their employees working in the reference and information service and improving services for older adults.

Originality/Value. This paper presents the results of the first research on the attitudes of librarians involved in the implementation of the „65 plus“ project regarding the importance of various competencies and lifelong education for designing and implementing quality programmes for older adults.

Keywords: „65 plus“ project; librarian competencies; library programmes and services for older adults; public libraries; older adults; Zagreb City Libraries

1. Uvod

Demografsko starenje stanovništva globalni je trend prisutan u brojnim državama svijeta. Iznimka nije ni Republika Hrvatska koja je 2022. godine bila na desetom mjestu u svijetu po udjelu starijih od 65 godina u ukupnom broju stanovnika (Statista, 2023). Ujedinjeni narodi potiču države da na vrijeme počnu s prilagodbom socijalnih, gospodarskih, zdravstvenih i drugih politika kako bi ih uskladile s novim društvenim kretanjima. Zahvaljujući svojoj dostupnosti i pristupačnosti, povezanosti s lokalnom zajednicom te ponudom raznovrsnih programa i sadržaja za sve dobne skupine stanovništva, pa tako i za starije, tome umnogome mogu pridonijeti i narodne knjižnice.

Sve veći udio starijih osoba u ukupnom stanovništvu Republike Hrvatske uočava se i u povećanju broja članova starije dobi u Knjižnicama grada Zagreba (KGZ). Mnogi od njih u knjižnicu ne dolaze samo da bi se služili knjižničnom građom, čitali dnevni tisak i periodiku nego aktivno sudjeluju u programima koji su za njih posebno osmišljeni u sklopu projekta „65 plus“. Za uspješno provođenje tih programa knjižničarima su potrebna raznovrsna znanja te različite opće i stručne kompetencije. Stoga je provedeno empirijsko istraživanje kako bi se dobio uvid koje kompetencije knjižničari smatraju važnima u radu s osobama starije dobi, kako procjenjuju vlastite kompetencije i senzibiliziranost za potrebe starijih osoba, koliku važnost u radu s tom sve većom korisničkom skupinom pridaju iskustvu i cjeloživotnom učenju te na koje sve načine stječu znanja i vještine potrebne za taj rad.

Istraživanje je provedeno metodom ankete i korištenjem *online* upitnika, a u njemu su sudjelovali knjižničari, knjižničarski tehničari i ostali djelatnici Knjižnica grada Zagreba uključeni u realizaciju projekta „65 plus“.

U radu se koriste termini „osobe treće životne dobi“, „starije osobe“ i „osobe starije životne dobi“, pri čemu se u užem smislu misli na osobe stare 65 godina i (ili) starije, u skladu s definicijom Ujedinjenih naroda (United Nations, World Population Ageing 2019: Highlights, 2019: 1), a u širem smislu na osobe stare 60 godina i (ili) starije.

2. Starenje stanovništva i uloga narodne knjižnice

Starenje stanovništva globalna je pojava s kojom se svijet suočava i koja će u budućnosti postajati sve aktualnija. Sve države svijeta bilježe rast broja i udjela starijih osoba među svojim stanovništvom (United Nations, World Population Ageing 2019: Highlights, 2019: 1). Prema posljednjim objavljenim podacima, u svijetu je zabilježeno 727 milijuna osoba starijih od 65 godina (United Nations, World Population Ageing 2020: Highlights, 2020: 3), a ta bi se brojka, prema projekcijama, do 2050. godine trebala i više nego udvostručiti i iznositi 1,5 milijardu, odnosno 16 % ukupnog stanovništva. Uzmemo li u obzir da je 1980. godine broj osoba starijih od 60 godina iznosio 382 milijuna (United Nations, World Population Ageing 2017: Highlights, 2017: 1), jasno je da je riječ o iznimno velikom rastu.

Iz aktualnih podataka i projekcija razvidno je da će starenje stanovništva u idućim desetljećima utjecati na društvo koje će, u skladu s tim, morati prilagoditi svoje socijalne, ekonomske, zdravstvene i druge politike. Ono se događa s drugim društvenim i ekonomskim promjenama. Ako promjene u strukturi svjetskog stanovništva ne budu pratile podržavajuće politike, društvo, osobito osobe starije dobi, moglo bi se suočiti s nizom problema. Kao jednu od mjera maksimiziranja prednosti i upravljanja rizicima povezanim sa starenjem stanovništva, Ujedinjeni narodi ističu da bi vlasti država trebale podržavati kontinuirano i cjeloživotno obrazovanje te uspostaviti dugoročno održive programe socijalne zaštite za prevenciju siromaštva, smanjenje nejednakosti i promoviranje socijalne uključenosti među osobama starije dobi (United Nations, World Population Ageing 2019, 2020: 4).

Narodna knjižnica u tome može i treba imati važnu ulogu. *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2011: 15) definiraju je kao organizaciju koju osniva, podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika organizacije. Ona osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje. Uključivost je temeljno načelo djelovanja narodne knjižnice, što se ističe i u *IFLA-inom i UNESCO-ovom Manifestu za narodne knjižnice* (2022) te izjavi *Knjižnice i intelektualna sloboda* (IFLA/FAIFE, 1999). Kao jednu od temeljnih vrijednosti knjižničarske struke Gorman (2000: 27) navodi jednakost pristupa zabilježenom znanju i informacijama. Ta je vrijednost usmjerena i na ranjive skupine, u koje se

ubrajaju i osobe starije životne dobi, a zadaća je knjižnica smanjiti jaz među onima koji imaju i onima koji nemaju pristup znanju i informacijama.

U *Smjernicama za pristupačnost narodnih knjižnica* (Smjernice, 2022) na više se mjesta ističu osobe starije dobi kao skupina korisnika kojoj treba posvetiti osobitu pozornost. Napominje se kako se, prema potrebi, sve stanovnike lokalne zajednice, iskusne stručnjake, organizacije i udruge koje promiču različitost i prava različitih socijalno osjetljivih skupina, pa tako i starijih osoba, treba uključiti u razvoj pristupačnih knjižničnih usluga. U poglavlju o korisničkoj službi ističe se da se osoblje knjižnice prema svim ljudima odnosi s poštovanjem, neovisno o dobi (djeca, mladi, starije osobe), vjeri, nacionalnosti, jeziku, invaliditetu, seksualnoj orijentaciji, rodnom identitetu ili vanjskom izgledu. U dijelu o nabavi informacijske i komunikacijske tehnologije naglašava se važnost osiguravanja digitalnih sadržaja, osobito za osobe s teškoćama čitanja u koje se ubrajaju i starije osobe čiji vid s godinama slabi (ibid.: 14–23).

2.1. Kompetencije knjižničara u narodnim knjižnicama za rad sa starijim osobama

Pojam kompetencija nije jednoznačan i odlikuju ga obilježja poput zbroja znanja, vještina, sposobnosti, motivacija, uvjerenja, vrijednosti i interesa te se ne posjeduju u apsolutnom smislu, već se mogu naučiti i (ili) vježbom usavršiti (Machala, 2015: 12). Stručnjak u svakoj profesiji, pa tako i u knjižničarstvu, treba posjedovati područno-specifične (stručne) kompetencije i opće ili generičke kompetencije koje čini skup znanja i vještina koje mu omogućuju prilagodbu različitim profesionalnim zadacima. Stalno stručno usavršavanje kao oblik neformalnog obrazovanja¹ važno je zbog sve većih i brzih promjena u radnom okruženju, posebice u tehnološkom smislu. Samoobrazovanje i samousavršavanje na radu „najmasovniji su oblici informalnog obrazovanja odraslih te sve značajniji segment usvajanja novih znanja i vještina u informacijskoj eri“ (ibid.: 286).

U profesionalnom radu sa starijim osobama potrebno je prilagoditi komunikaciju i način rada specifičnim potrebama starijih koje nastaju iz uobičajenih pro-

¹ Prema definicijama u *Zakonu o obrazovanju odraslih* (2021), *formalno obrazovanje odraslih* u Republici Hrvatskoj obuhvaća programe obrazovanja koji se provode sukladno tom *Zakonu* te drugim propisima iz nadležnosti drugih tijela državne uprave koji reguliraju obvezno obrazovanje za pristup tržištu rada za određenu profesiju. *Neformalno obrazovanje odraslih* za stjecanje kompetencija potrebnih za rad obuhvaća provedbu neformalnih programa obrazovanja koji se financiraju putem vaučera iz europskih strukturnih i investicijskih fondova te mehanizama za oporavak i otpornost usklađenih sa standardom zanimanja ili skupom kompetencija i standardom kvalifikacije ili skupom ishoda učenja iz Registra Hrvatskog kvalifikacijskog okvira. Navedeno obuhvaća i provedbu neformalnih programa obrazovanja na koje se primjenjuju odredbe zakona kojim se uređuje tržište rada. *Informalno učenje* neorganizirana je aktivnost stjecanja kompetencija iz svakodnevnih iskustava te drugih utjecaja i izvora iz okoline za osobne, društvene i profesionalne potrebe.

mjena u starenju (oslabljeno osjetilo vida, sluha, poremećaji govora, kognitivne promjene i dr.) (Despot Lučanin, 2022: 268). Često se komunikacijske vještine dodatno ne usavršavaju, već je na svakom stručnjaku da se osobno prilagodi eventualnim promjenama u načinu komuniciranja s različitim skupinama korisnika, pa tako i sa starijim osobama.

Američko knjižničarsko udruženje (ALA) u svojim *Smjernicama za temeljne kompetencije* (ALACC, 2017) navodi, između ostaloga, kako knjižničarski stručnjaci trebaju uvesti metode i tehnike za bolje razumijevanje i procjenjivanje informacijskih potreba zajednice kojoj služe te razumjeti načine kako knjižnica može surađivati i pomagati pri zadovoljavanju takvih potreba. Pri tome je važno surađivati s organizacijama i pojedincima civilnoga društva te volonterima koji djeluju u lokalnoj zajednici.

U ALA-inim *Smjernicama za knjižnične službe i usluge za korisnike starije od 60 godina* (Guidelines, 2017) ističe se važnost razvoja različitih vještina knjižničnog osoblja te njegovanje okruženja u kojemu će se osobe starije dobi osjećati dobrodošlo i uključeno. Osoblju knjižnice treba pružiti mogućnost za učenje i razvoj svijesti o aspektima starenja, poticati na prepoznavanje i razumijevanje višedimenzionalnih aspekata starenja, kao i osigurati da bude upoznato sa službama i uslugama koje bi mogle zanimati osobe starije dobi. Također se potiče suradnja s lokalnim organizacijama pri realizaciji programa za usavršavanje knjižničnog osoblja.

U slovenskim smjernicama za usluge za starije osobe *Smernice za oblikovanje storitev za starejše* (Resman, 2016) također se ističe važnost usavršavanja i razvijanja kompetencija knjižničara koji organiziraju i provode programe za osobe starije dobi. Preporučuje se dodatno usavršavanje i stjecanje „posebnih kompetencija“ za rad s tom korisničkom skupinom.

U Hrvatskoj, na nacionalnoj razini, zasad ne postoje knjižničarske smjernice za rad sa starijim osobama.

3. Projekt „65 plus“ Knjižnica grada Zagreba

Projekt „65 plus“ u Knjižnicama grada Zagreba provodi se od 2008. godine, kada su pod jednim nazivom okupljene sve knjižnične usluge za osobe starije dobi koje su se provodile u knjižnicama mreže. Korisnici su osobe koje se smatraju pripadnicima treće životne dobi koje se, različitim programskim sadržajima, nastoji potaknuti na društvenu integraciju i sudjelovanje u kulturnim i društvenim zbivanjima. Također se nastoji zadovoljiti njihove različite potrebe – od kulturnih i obrazovnih do kreativnih i informacijskih, pri čemu starije osobe nisu pasivni primatelji sadržaja, nego ravnopravni partneri u njihovu osmišljavanju i ostvarivanju (Ercegovac, Šolc, Tuzlančić, 2018: 210).

Projekt obuhvaća sedam raznovrsnih programa: „Knjigom do vrata“ (suradnja s domovima za starije osobe), „Slikosat“ (kreativne radionice), „Sat informacijske pismenosti“ (radionice informatičke i informacijske pismenosti), „Susreti generacija“ (međugeneracijski susreti, predavanja i drugo), „Učionica bez granica“ (obrazovni programi, programi iz područja zaštite ljudskih, materijalnih, zdravstvenih i socijalnih prava starijih osoba), „Izložba 65 plus“ (izlaganje likovnih radova autora starije dobi) i „Vježbaonica“ (tjelovježba prilagođena starijim osobama) (65 plus, 2023). Programske sadržaje u sklopu projekta provode djelatnici Knjižnica grada Zagreba, mnogobrojni stručnjaci i volonteri.

Sve aktivnosti u sklopu navedenih programa besplatne su za članove Knjižnica grada Zagreba, a sva predavanja i susreti otvoreni su za javnost.

Na slici 1 može se pratiti broj programa i posjeta programima u okviru projekta „65 plus“ za razdoblje 2019. – 2023. Može se uočiti da je u pretpandemijskoj 2019. godini održano 1508 programa, najviše od početka provedbe projekta, u kojima je sudjelovao 7461 posjetitelj i polaznik, a dostavljeno je 4014 jedinica knjižnične građe u domove za starije osobe na području grada Zagreba i osobama koje same ne mogu posjetiti knjižnicu (Izveštaj „65 plus“ za 2019. godinu, 2020).

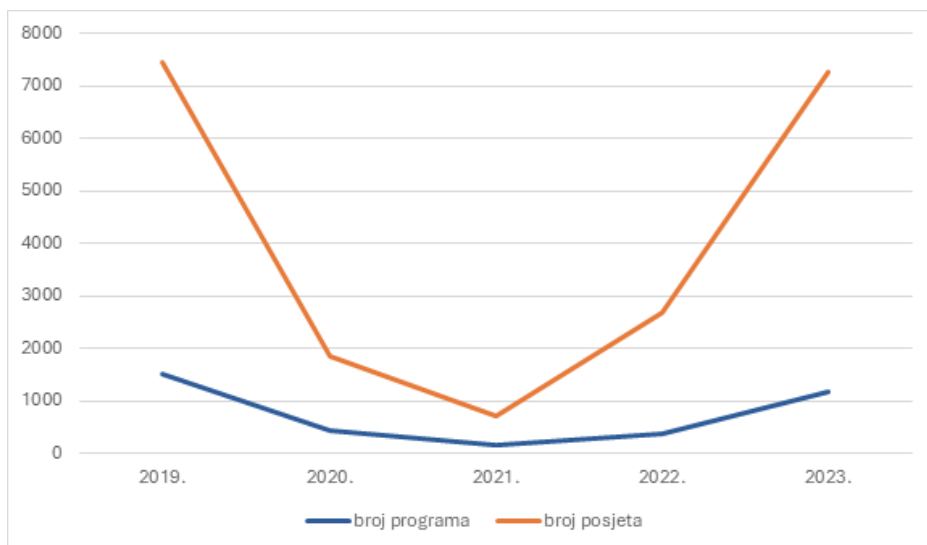
Nakon ograničenja društvenih kontakata u skladu s mjerama zaštite pučanstva od bolesti COVID-19 tijekom 2020. i 2021. godine smanjen je broj programa i posjeta u knjižnicama. Tijekom 2020. godine održana su 434 programa u knjižnicama u kojima je sudjelovalo 1864 posjetitelja, a 2315 jedinica građe dostavljeno je u domove i korisnicima koji nisu mogli doći u knjižnicu. Većina programa zabilježena je do 11. ožujka i službenog proglašenja pandemije bolesti COVID-19 (Izveštaj „65 plus“ za 2020. godinu, 2021).

U 2021. godini bilježi se značajan pad, pa je tako svega 706 posjetitelja posjetilo 168 programa u knjižnicama, a dostavljeno je 2229 jedinica građe (Izveštaj „65 plus“ za 2021. godinu, 2022). U navedenom razdoblju uspješno je održana suradnja s domovima za starije i korisnicima koji nisu mogli posjetiti knjižnicu te im se knjižnična građa redovito dostavljala uz korištenje svih propisanih zaštitnih mjera.

U 2022. godini bilježi se porast broja programa i aktivnosti u okviru projekta „65 plus“. U navedenoj su godini održana 374 programa kojima je prisustvovalo 2689 posjetitelja i polaznika, a u domove za starije dostavljeno je 2612 jedinica građe za korisnike domova (Izveštaj „65 plus“ za 2022. godinu, 2023). U projektu je sudjelovalo 28 knjižnica iz mreže Knjižnica grada Zagreba.

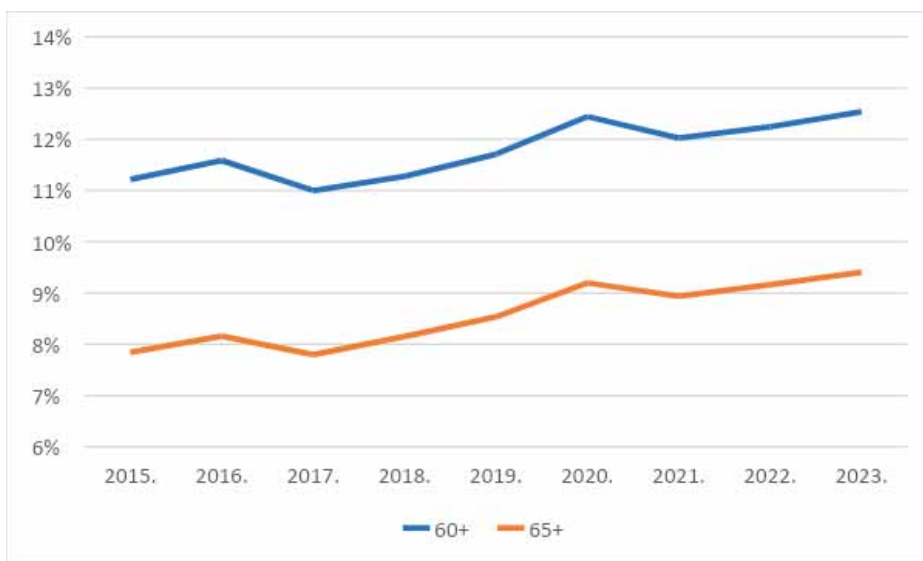
Knjižničari koji provode programe u knjižnicama iznimno su angažirani u osmišljavanju i provedbi programa za starije korisnike svojih knjižnica. Navedeni programi bilježe i velik interes korisnika koji i dalje traže „termin više“ za radionice informatičkog i informacijskog opismenjavanja te u većoj mjeri posje-

ćuju predavanja, koncerte i susrete u knjižnicama. Program koji konstantno bilježi povećan interes korisnika izlaganje je likovnih radova čiji su autori pripadnici starijih generacija.



Slika 1. Broj programa i posjeta programima u okviru projekta „65 plus“ za razdoblje 2019. – 2023.

Prema podacima o članstvu u Knjižnicama grada Zagreba, vidljiv je i porast broja članova s navršениh 60 i 65 godina (slika 2). Navedeni podaci pokazuju kako, sukladno demografskim promjenama u strukturi stanovništva, raste broj starijih korisnika knjižnica. S obzirom na to, Knjižnice grada Zagreba nude sve više programskih sadržaja za tu korisničku skupinu, a za kvalitetno osmišljavanje i provođenje takvih programa potrebno je motivirano i zainteresirano stručno osoblje. Uz programske sadržaje nabavlja se knjižnična građa prilagođena starijim osobama (građa na uvećanom tisku, građa s većim razmakom između slova i redaka, građa male težine / lagana za držanje, građa s ograničenom količinom teksta / smanjenim fondom riječi, građa s više fotografija i slika, građa zavičajne tematike, križaljke, stripovi, AV-građa, zvučne knjige, zdravstveno informativna građa i sl.) (cf. Smjernice, 2009: 48–49).



Slika 2. Udio broja članova s navršениh 60 i 65 godina u ukupnom članstvu Knjižnica grada Zagreba

4. Istraživanje stavova knjižničara KGZ-a o kompetencijama za rad sa starijim korisnicima

4.1. Cilj, istraživačka pitanja i pretpostavke istraživanja

Cilj istraživanja bio je ispitati stavove knjižničara i knjižničarki koji sudjeluju u provedbi programa projekta „65 plus“ o općim i knjižničarskim kompetencijama potrebnima za rad sa starijima, osobinama djelatnika koji provode programe i edukaciji za rad sa starijima.

Postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koje kompetencije knjižničari smatraju važnima za rad s osobama starije životne dobi?
2. Kako procjenjuju vlastite kompetencije i osobine za rad i senzibiliziranost za potrebe starijih općenito?
3. Koliku važnost u radu sa starijima pridaju stalnom stručnom usavršavanju i cjeloživotnom učenju?
4. Na koji način stječu znanja i vještine potrebne za rad s tom skupinom knjižničnih korisnika?

Na temelju istraživačkih pitanja postavljene su pretpostavke koje su istraživanjem trebale biti potvrđene ili odbačene:

- 1.a Budući da projekt čine različiti kreativni, obrazovni, informativni i zabavni programi, knjižničari prepoznaju da su im za njihovu provedbu najpotrebnije opće kompetencije kao što su komunikacijske vještine, samostalnost u radu, organizacijske vještine i sposobnost prilagodbe novim situacijama.
- 1.b Kako bi kvalitetno pružali informacijsko-referalne usluge starijim osobama, knjižničari prepoznaju da su im najviše potrebne stručne kompetencije kao što su vještine pretraživanja, vrednovanja i učinkovitog pružanja informacija te dobro poznavanje informacijske i komunikacijske tehnologije za provedbu informacijskog opismenjavanja starijih osoba.
2. Da bi uspješno provodili programe za starije osobe, knjižničari prepoznaju da su uz opće i stručne kompetencije u radu sa starijim korisnicima važne i određene osobine.
3. Kako bi se projekt kvalitetno provodio u kontekstu društvenih i tehnoloških promjena, knjižničari prepoznaju nužnost stalnog stručnog usavršavanja i cjeloživotnog učenja.

Testiranje pretpostavki 1.a i 1.b trebalo je dati odgovor na istraživačko pitanje o općim i stručnim kompetencijama, 2. pretpostavke na istraživačko pitanje o osobinama knjižničara za rad sa starijima, 3. pretpostavke na istraživačko pitanje o stalnom stručnom usavršavanju i cjeloživotnom učenju, dok na četvrto pitanje o načinima stjecanja znanja i vještina potrebnih za rad sa starijima nije u pripreмноj fazi postavljen hipotetski odgovor, već je pitanje ostavljeno otvoreno.

4.2. Uzorak i instrument istraživanja

Ciljana skupina ispitanika bili su djelatnici Knjižnica grada Zagreba koji sudjeluju u provedbi programa projekta „65 plus“. Uzorak se sastoji od 38 ispitanika koji su u navedenom razdoblju ispunili upitnik, što čini 69 % ukupnog broja djelatnika koji sudjeluju u provedbi projekta (ukupno 55 djelatnika).

Istraživanje je provedeno metodom ankete i korištenjem *online* upitnika izrađenog u digitalnom alatu LimeSurvey. Upitnik je sadržavao 28 pitanja koja su bila otvorenog i zatvorenog tipa te podijeljena u nekoliko skupina: sociodemografski podaci; procjena kompetencija i senzibiliziranosti za rad sa starijima; pohađanje edukacija i procjena njihove važnosti u radu sa starijim korisnicima te procjena zadovoljstva provedbom projekta „65 plus“. Na pitanja zatvorenog tipa ispitanici

cima su ponuđene tvrdnje kako bi na ljestvici Likertovog tipa za mjerenje stavova ispitanika izrazili stupanj slaganja odnosno neslaganja s izraženim stavom.

Ispunjavanje upitnika bilo je anonimno, a provodilo se od 25. listopada do 5. studenoga 2022. godine. Deskriptivna statistička obrada podataka napravljena je u programu SPSS.

5. Rezultati istraživanja

5.1. Sociodemografska struktura ispitanika

Sociodemografska struktura ispitanika prikazana je u tablici 1. Većinu ispitanika čine žene (84,2 %), pri čemu najmlađi ispitanik ima 31 godinu, najstariji 62 godine, a prosjek godina iznosi 47,16.

Što se tiče obrazovanja, najveći broj ispitanika čine diplomirane knjižničarke / diplomirani knjižničari, odnosno magistre bibliotekarstva / magistri bibliotekarstva (73,7 %), ali raspon obuhvaća sve razine obrazovanja: od osnovne škole do stupnja doktora znanosti. Velika većina ispitanika zaposlena je na radnom mjestu knjižničara (89,5 %), a u provedbi projekta sudjeluju i knjižničarski tehničari (10,5 %). Kada je riječ o stručnim zvanjima, najviše je knjižničara (71,1 %), a raspon je i ovdje vrlo širok, od ispitanika bez stručnog zvanja (npr. manipulanata²) do knjižničarskog savjetnika.

Više od polovice ispitanika ima do dvadeset godina radnoga staža (60,5 %), ali čak 84,2 % ispitanika radi na programima za starije posljednjih deset godina. To se može objasniti činjenicom da projekt „65 plus“ kontinuirano raste – u proteklih pet godina u projekt se aktivno uključilo deset knjižnica iz mreže KGZ-a.³

Tablica 1. Sociodemografska struktura ispitanika

Dob (N = 38)	n	%
31 – 40	8	21,1
41 – 50	17	44,7
51 – 60	10	26,3

² U narodnim knjižnicama, pogotovo u manjim ograncima, zbog ograničenog broja osoblja ponekad u obavljanju manje zahtjevnih poslova sudjeluje i tehničko osoblje (manipulant ili čistačica). Poslovi koje takve osobe mogu raditi, a tiču se sudjelovanja u provođenju programa projekta „65 plus“, jesu nošenje unaprijed pripremljene knjižnične građe u domove za starije i vraćanje građe iz doma u knjižnicu, pripremanje materijala za kreativne radionice, naprimjer, izrezivanje šablona za „Slikosat“ i slični poslovi. Iz istraživanja je vidljivo kako je jedna osoba s navedenom stručnom spremom i bez knjižničarskog zvanja sudjelovala u provođenju projekta te je kao zaposlenik knjižnice ušla u uzorak.

³ Podatak iz izvještaja projekta „65 plus“.

Dob (N = 38)	n	%
61 i više	3	7,9
Spol (N = 38)	n	%
Ženski	32	84,2
Muški	6	15,8
Najviši završeni stupanj obrazovanja (N=38)	n	%
Osnovna škola	1	2,6
Srednja škola	3	7,9
Viša škola / prvostupnik	1	2,6
Dodiplomski studij / magistar struke	28	73,7
Magistar znanosti	4	10,5
Doktor znanosti	1	2,6
Radno mjesto (u zagradama su navedeni stari nazivi stručnih zvanja) (N= 38)	n	%
Knjižničarski tehničar (pomoćni knjižničar)	4	10,5
Knjižničar (diplomirani knjižničar)	34	89,5
Knjižničarsko zvanje (N = 38)	n	%
Knjižničarski tehničar	3	7,9
Knjižničar	27	71,1
Viši knjižničar	6	15,8
Knjižničarski savjetnik	1	2,6
Bez knjižničarskog zvanja	1	2,6
Godine rada u knjižnici (N = 38)	n	%
0 – 10	13	34,2
11 – 20	10	26,3
21 – 30	11	29,0
31 – 40	4	10,5
Godine rada na programima namijenjenima osobama starije dobi (N = 38)	n	%
0 – 10	32	84,2
11 – 20	5	13,2
21 – 30	1	2,6

*N – broj ispitanika

5.2. Samoprocjena kompetencija

Rezultati samoprocjene kompetencija za rad s ljudima općenito, a posebno za rad sa starijima prikazani su u tablici 2.

Tablica 2. Samoprocjena kompetencija za rad s ljudima općenito, a posebno za rad sa starijima

Procijenite u kojoj se mjeri sljedeće tvrdnje odnose na vas. (N = 38)	Uopće se ne odnosi	Djelomično se ne odnosi	Niti se odnosi niti ne odnosi	Djelomično se odnosi	U potpunosti se odnosi	AS
	%					
Smatram se kompetentnim za rad s ljudima općenito.	0,0	0,0	0,0	29,0	71,1	4,71
Smatram se kompetentnim za rad s osobama starije dobi.	0,0	2,6	2,6	44,7	50,0	4,42
Od kada radim s osobama starije dobi, postao sam empatičniji prema ranjivim skupinama (djeca, osobe starije dobi, osobe s invaliditetom, osobe s iskustvom beskućništva, osobe s posebnim potrebama, izbjeglice i sl.).	2,6	0,0	21,1	39,5	36,8	4,08
Od kada radim s osobama starije dobi, postao sam empatičniji prema osobama starije dobi.	2,6	0,0	18,4	36,8	42,1	4,16
Od kada radim s osobama starije dobi, više pomažem osobama starije dobi i u privatnom životu.	2,6	0,0	39,5	29,0	29,0	3,82
Uživam u radu s ljudima općenito.	0,0	0,0	7,9	42,1	50,0	4,42
Uživam u radu s osobama starije dobi.	0,0	7,9	10,5	52,6	29,0	4,03
Rad s ljudima mi je zamoran.	42,1	26,3	7,9	23,7	0,0	2,13
Rad s osobama starije dobi mi je zamoran.	57,9	18,4	5,3	18,4	0,0	1,84
Teško mi je prepoznati potrebe osoba starije dobi.	42,1	23,7	15,8	18,4	0,0	2,11
Teško mi je poistovjetiti se s osobama starije dobi.	39,5	26,3	10,5	23,7	0,0	2,18
Smatram kako me rad s osobama starije dobi čini boljom osobom.	5,3	2,6	15,8	34,2	42,1	4,05

*N – broj ispitanika; AS – aritmetička sredina

Iz odgovora na pozitivnom dijelu ljestvice vidljivo je da se svi ispitanici smatraju kompetentnima za rad s ljudima, a da se velika većina (94,7 %) smatra kompetentnom za rad s osobama starije dobi. Usto, 92,1 % ispitanika uživa u radu s ljudima, a 81,6 % uživa u radu s osobama starije dobi. Otkad radi s osobama starije dobi, 76,3 % ispitanika postalo je empatičnije prema različitim ranjivim skupinama, a 78,9 % postalo je empatičnije prema starijima.

Više od dvije trećine ispitanika (68,4 %) rad s ljudima ne smatra zamornim, a čak 76,3 % ne smatra zamornim rad s osobama starije dobi. To je pokazatelj da, među brojnim knjižničarima koji u Knjižnicama grada Zagreba rade na različitim radnim mjestima i bave se različitim aspektima knjižničarskog posla, na projektu „65 plus“ surađuju upravo oni koji se za to osjećaju kompetentnima te uglavnom uživaju u radu s ljudima. Većini nije zamoran rad s ljudima, a još većoj većini nije zamoran rad s osobama starije dobi, što znači da u osmišljavanju i organizaciji programa za starije sudjeluju knjižničari koji za to imaju volje i smisla.

Samoprocjena vlastitih sklonosti u radu sa starijima prikazana je u tablici 3. Iz prosječnih ocjena (AS) navedenih u tablici 3 može se zaključiti da ispitanici u radu s osobama starije dobi ponajprije nastoje biti strpljiviji (4,74) i glasnjiji kad je potrebno (4,68) te ljubazniji (4,61) i razgovjetniji u govoru (4,61), a da im se u tom kontekstu najmanje važnim čini da trebaju biti organiziraniji (4,03), sposobniji raditi u timu (4,13) i prilagodljiviji novim situacijama (4,29). Sve ponuđene osobine ocijenjene su visokom ocjenom, iz čega se može zaključiti da ih ispitanici smatraju važnima za rad sa starijima, iako su prednost dali onima koje do izražaja dolaze u izravnom radu s korisnicima te dobne skupine.

Tablica 3. Samoprocjena osobina potrebnih u radu sa starijima

Procijenite koliko se sljedeće osobine odnose na vas. U radu s osobama starije dobi trudim se biti: (N = 38)	Uopće se ne odnosi	Djelomično se ne odnosi	Niti se odnosi niti	Djelomično se odnosi	U potpunosti se odnosi	AS
	%					
strpljiviji	0,0	0,0	5,3	15,8	79,0	4,74
ljubazniji	0,0	0,0	7,9	23,7	68,4	4,61
pristojniji	0,0	0,0	10,5	21,1	68,4	4,58
razgovjetniji u govoru	0,0	0,0	2,6	34,2	63,2	4,61
glasnjiji (kad je potrebno)	0,0	0,0	2,6	26,3	71,1	4,68
empatičniji	0,0	0,0	7,9	31,6	60,5	4,53
komunikativniji	0,0	0,0	13,2	23,7	63,2	4,50
sposobniji raditi u timu	0,0	0,0	29,0	29,0	42,1	4,13
prilagodljiviji novim situacijama	0,0	0,0	21,1	29,0	50,0	4,29
organiziraniji	2,6	0,0	26,3	34,2	36,8	4,03

*N – broj ispitanika; AS – aritmetička sredina

Podaci o procjeni važnosti osobina za rad sa starijim osobama prikazani su u tablici 4. Kada je riječ o najvažnijim osobinama koje treba imati osoba koja radi sa starijima, ispitanici su, u skladu s prosječnom ocjenom, istaknuli da takva osoba treba biti strpljiva (4,89) i pristojna (4,89), zatim ljubazna (4,87) i razgovijetna u govoru (4,87) te glasna kad je potrebno (4,84) i empatična (4,84). Najmanje važnim smatraju sposobnost rada u timu (4,21), organiziranost (4,29) i prilagodljivost novim situacijama (4,39).

Tablica 4. Procjena osobina važnih u radu sa starijima

Po vašem mišljenju koliko je važno da je osoba u radu s osobama starije dobi: (N = 38)	Potpuno nevažno	Djelomično nevažno	Ni važno ni nevažno	Djelomično važno	Iznimno važno	AS
	%					
strpljiva	0,0	0,0	5,3	0,0	94,7	4,89
ljubazna	0,0	0,0	5,3	2,6	92,1	4,87
pristojna	0,0	0,0	5,3	0,0	94,7	4,89
razgovijetna u govoru	0,0	0,0	5,3	2,6	92,1	4,87
glasna (kad je potrebno)	0,0	0,0	5,3	5,3	89,5	4,84
empatična	0,0	0,0	5,3	5,3	89,5	4,84
komunikativna	0,0	0,0	10,5	15,8	73,7	4,63
sposobna raditi u timu	0,0	2,6	23,7	23,7	50,0	4,21
prilagodljiva novim situacijama	0,0	0,0	18,4	23,7	57,9	4,39
organizirana	0,0	0,0	15,8	39,5	44,7	4,29

*N – broj ispitanika; AS – aritmetička sredina

Kako bi se dobio uvid u stavove ispitanika o općim i stručnim knjižničarskim kompetencijama u radu sa starijim korisnicima preuzet je njihov popis iz knjige *Knjižničarske kompetencije: pogled na razvoj profesije* (Machala, 2015: 219–224; 230–233).

Podaci s procjenom važnosti općih kompetencija u radu sa starijima prikazani su u tablici 5. Ispitanici su, u skladu s prosječnom ocjenom, kao tri najvažnije opće kompetencije ocijenili etičnost (4,71), komunikacijske vještine (4,68) i sposobnost prilagodbe novim situacijama (4,37). Najmanje važnima smatraju želju za uspjehom (3,05), istraživačke metode, stručni i znanstveni rad (3,26) te znanje stranog jezika (3,42).

Tablica 5. Procjena važnosti općih kompetencija u radu sa starijima

Koliko važnima smatrate sljedeće opće kompetencije u radu s osobama starije dobi? (N = 38)	Potpuno nevažno	Djelomično nevažno	Ni važno ni nevažno	Djelomično važno	Iznimno važno	AS
	%					
Etičnost	0,0	0,0	10,5	7,9	81,6	4,71
Komunikacijske vještine	0,0	0,0	7,9	15,8	76,3	4,68
Sposobnost primjene teorijskog znanja u praksi	0,0	2,6	13,2	47,4	36,8	4,18
Samostalnost u radu	0,0	2,6	13,2	50,0	34,2	4,16
Sposobnost prilagodbe novim situacijama	0,0	0,0	13,2	36,8	50,0	4,37
Organizacijske sposobnosti i vještine upravljanja	0,0	0,0	18,4	52,6	29,0	4,11
Kritičke i samokritičke sposobnosti	2,6	0,0	13,2	44,7	39,5	4,18
Znanje stranog jezika	5,3	13,2	31,6	34,2	15,8	3,42
Istraživačke metode, stručni i znanstveni rad	2,6	23,7	34,2	23,7	15,8	3,26
Želja za uspjehom	15,8	15,8	31,6	21,1	15,8	3,05

*N – broj ispitanika; AS – aritmetička sredina

Procjena knjižničara o važnosti stručnih kompetencija u radu sa starijima prikazana je u tablici 6. Ispitanici su, kao što je pretpostavljeno, kao najvažnije ocijenili tri stručne kompetencije usmjerene na korisnike: učinkovito pružanje informacija za potrebe korisnika (4,68), sposobnost poučavanja korisnika (4,66) i sposobnost pružanja i razvijanja usluga za korisnike (4,42). Najmanje važnima smatraju sljedeće tri kompetencije: znanje i razumijevanje izdavačkog procesa (2,82), znanje i primjenu postupaka zaštite i pohrane građe (2,95) te znanje i vještine upravljanja procesima digitalizacije (3,05).

Tablica 6. Procjena važnosti knjižničarskih kompetencija u radu sa starijima

Koliko važnima smatrate sljedeće knjižničarske kompetencije u radu s osobama starije dobi: (N = 38)	Potpuno nevažno	Djelomično nevažno	Ni važno ni nevažno	Djelomično važno	Iznimno važno	AS
	%					
Vještine pretraživanja i vrednovanja informacija	2,6	0,0	10,5	39,5	47,4	4,29
Učinkovito pružanje informacija za potrebe korisnika	0,0	0,0	7,9	15,8	76,3	4,68
Vještine uporabe informacijskih pomagala i izvora	2,6	0,0	7,9	52,6	36,8	4,21
Sposobnost pružanja i razvijanja usluga za korisnike	2,6	0,0	7,9	31,6	57,9	4,42
Znanje i primjena izgradnje i upravljanja (tiskanim) zbirnkama	10,5	5,3	21,1	42,1	21,1	3,58
Znanje i primjena izgradnje i upravljanja digitalnim zbirnkama	10,5	5,3	26,3	50,0	7,9	3,39
Znanje i sposobnost sadržajne obrade građe	13,2	10,5	29,0	39,5	39,5	3,18
Razumijevanje zakonskih i etičkih okvira	0,0	2,6	18,4	39,5	39,5	4,16
Znanje i sposobnost formalne obrade građe	13,2	10,5	36,8	34,2	5,3	3,08
Sposobnost upravljanja i uporabe informacijskih tehnologija	2,6	2,6	15,8	52,6	26,3	3,97
Vještine i sposobnost javnog komuniciranja i djelovanja	5,3	0,0	15,8	31,6	47,4	4,16
Sposobnost poučavanja korisnika	2,6	0,0	7,9	7,9	81,6	4,66
Upravljanje procesima informatizacije knjižničnog poslovanja (mrežni katalog, knjižnični sustav)	13,2	5,3	26,3	36,8	18,4	3,42
Znanje i primjena istraživačkih metoda	15,8	7,9	34,2	29,0	13,2	3,16
Znanje i primjena postupaka zaštite i pohrane građe	15,8	18,4	26,3	34,2	5,3	2,95

Koliko važnima smatrate sljedeće knjižničarske kompetencije u radu s osobama starije dobi: (N = 38)	Potpuno nevažno	Djelomično nevažno	Ni važno ni nevažno	Djelomično važno	Iznimno važno	AS
	%					
Znanje i primjena temeljnih teorijskih načela	7,9	10,5	29,0	42,1	10,5	3,37
Znanja i vještine upravljanja procesima digitalizacije	18,4	13,2	23,7	34,2	10,5	3,05
Znanje i sposobnost kreiranja novog znanja	5,3	2,6	15,8	47,4	29,0	3,92
Znanje pedagogije i metodike poučavanja	2,6	2,6	10,5	42,1	42,1	4,18
Sposobnost organizacije i izvođenja programa iz kulture	2,6	0,0	13,2	39,5	44,7	4,24
Znanje i razumijevanje izdavačkog procesa	15,8	21,1	29,0	34,2	0,0	2,82

*N – broj ispitanika; AS – aritmetička sredina

5.3. Pohađanje edukacija i procjena njihove važnosti u radu sa starijim korisnicima

Treća skupina pitanja daje uvid u stavove knjižničara o važnosti cjeloživotnog učenja u radu sa starijim osobama.

Rezultati pohađanja programa cjeloživotnog učenja u organizaciji Knjižnica grada Zagreba prikazani su u tablici 7. Na pitanje o pohađanju edukacije zaposlenika KGZ-a koja je sadržavala smjernice za rad s osobama starije dobi⁴ – Seminar za pripravnike (stručna edukacija), potvrdno je odgovorilo četrnaest ispitanika (36,8 %) koji su procijenili da im se ta edukacija pokazala korisnom u radu, ocijenivši je prosječnom ocjenom 3,71.

Sljedećim pitanjem nastojalo se istražiti jesu li knjižničari koji sudjeluju u provedbi projekta pohađali edukaciju zaposlenika KGZ-a koja je sadržavala smjernice za rad s osobama starije dobi – predavanje psihologinje Sanje Radica u sklopu projekta „65 plus“. Na njega je potvrdno odgovorilo dvanaest ispitanika (31,6 %) koji su procijenili da im se ta edukacija pokazala vrlo korisnom u radu (prosječna ocjena 4,42).

⁴ Riječ „smjernice“ na ovom mjestu i dalje u tekstu koristi se u značenju „preporuke, upute“. Seminar za pripravnike obuhvaća davanje preporuka ili „smjernica“ za rad s različitim korisničkim skupinama, pa tako i sa starijima. Nije riječ o pisanom dokumentu ili zasebnom predavanju.

Tablica 7. Pohađanje programa stručne edukacije i ocjena njihove korisnosti

Jeste li pohađali edukaciju: (N = 38)	Pohađalo %	Ocjena korisnosti
Seminar za pripravnike (stručna edukacija)	36,8	3,71
Predavanje psihologinje Sanje Radica u okviru projekta <i>65 plus</i>	31,6	4,42
Edukacije za knjižničarske tehničare / pomoćne knjižničare (Radionica za rješavanje konfliktnih situacija)	21,1	3,38
Programi Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara	0,0	-
Neformalnu, osobnu edukaciju	13,2	4,40

*N – broj ispitanika

Edukaciju namijenjenu zaposlenicima KGZ-a koja je sadržavala smjernice za rad s osobama starije dobi – edukacija za knjižničarske tehničare / pomoćne knjižničare (Radionica za rješavanje konfliktnih situacija, Radionica za rješavanje kriznih situacija i nošenje sa stresom) pohađalo je osam ispitanika (21,1 %), od kojih ju je većina ocijenila djelomično korisnom za rad sa starijima (prosječna ocjena 3,38), što se može objasniti time da je ta edukacija bila posvećena drugim temama i da je obuhvatila rad i s ostalim skupinama korisnika, a ne samo sa starijima.

Sljedeće pitanje u ovom bloku odnosilo se na pohađanje edukacije koja je sadržavala smjernice za rad s osobama starije dobi u organizaciji Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara (CSSU). Na to pitanje nije bilo potvrdnih odgovora, što se može protumačiti tako da ili CSSU u svojoj ponudi nije imao tečaj koji je u užem smislu bio posvećen radu sa starijim osobama ili da ga, ako je tečaj postojao, ispitanici nisu pohađali.

Na pitanje o pohađanju neke neformalne, osobne edukacije koja se odnosi na rad s osobama starije dobi potvrdno je odgovorilo pet ispitanika (13,2 %), koji navode kako su dodatna znanja stjecali u sklopu predmeta posvećenog gerontologiji na studiju pedagogije, na radionicama za volontere, na psihološkim seminarima u sklopu psihoterapijske edukacije, ali i na edukaciji *Izgradnja demenciji prijateljskih narodnih knjižnica: teorijske i praktične pretpostavke*, održanoj u Osijeku 3. i 4. listopada 2022. godine, posvećenoj knjižničnim uslugama u kontekstu osoba s različitim oblicima demencija i njihovim obiteljima i sve te edukacije ocjenjuju korisnima za svoj rad (prosječna ocjena 4,40).

Uvid u spremnost ispitanika da se dodatno educiraju za rad sa starijima daje tablica 8. Dodatne edukacije za rad s osobama starije dobi želi pohađati većina ispitanika (67,6 %), što pokazuje da se većina ispitanika želi dodatno educirati za rad sa starijima.

Tablica 8. Spremnost ispitanika da se dodatno educiraju za rad sa starijima

Želite li pohađati dodatne edukacije za rad s osobama starije dobi: (N = 37)	%
Da	67,6
Ne	18,9
Ne znam	13,5

*N – broj ispitanika

Uvid u procjenu ispitanika o potrebi za posebnim edukacijama za rad sa starijima daje tablica 9. Posljednjim, zatvorenim, pitanjem željelo se saznati koliko je, prema mišljenju ispitanika, važno da knjižničari koji rade u projektu „65 plus“ pohađaju posebne edukacije za rad s osobama starije dobi. Gotovo svi ispitanici (91,8 %) odgovorili su kako smatraju da je za takav rad djelomično ili iznimno potrebna posebna edukacija.

Tablica 9. Procjena potrebe za posebnim edukacijama za rad sa starijima

Po Vašem mišljenju koliko je knjižničarima koji rade u projektu 65 plus potrebna posebna edukacija za rad s osobama starije dobi? (N = 37)	Potpuno potrebna	Djelomično potrebna	Ni potrebna ni nepotrebna	Djelomično potrebna	Iznimno potrebna	AS
	%					
	0,0	2,7	5,4	48,6	43,2	4,32

*N – broj ispitanika; AS – aritmetička sredina

5.4. Procjena zadovoljstva ispitanika provedbom projekta „65 plus“

Završni dio upitnika sadržavao je dva otvorena pitanja. Na pitanje kojim se željelo saznati koje sve programe edukacija ispitanici smatraju potrebnima za rad s osobama starije dobi odgovorilo je 36 ispitanika (94,7 %). Dobiveni odgovori, prijedlozi i sugestije mogu se svrstati u nekoliko kategorija, a ovdje su istaknute tri za kojima potrebu izražava najviše ispitanika:

- edukacija iz područja komunikacije sa starijima (33,3 %)
- edukacija iz područja psihologije starenja (30,6 %) i
- edukacija iz područja digitalnih kompetencija (13,9 %).

Zadnje pitanje u ovom anketnom upitniku odnosilo se na prijedloge, preporuke i primjedbe ispitanika u vezi s projektom „65 plus“ (prijedlozi novih progra-

ma, aktivnosti i suradnika, sugestije i sl.). Na njega je odgovorilo 22 ispitanika (57,9 %) koji su, između ostaloga:

- istaknuli potrebu za povećanjem financijskih sredstava za provedbu projekta (22,7 %)
- pohvalili provođenje i postojanje takvog projekta u knjižnicama (22,7 %)
- naglasili važnost daljnjeg održavanja radionica informatičke i informacijske pismenosti za osobe starije dobi (13,6 %)
- izrazili želju za intenziviranjem suradnje s domovima za starije (9,1 %) i
- istaknuli potrebu za umrežavanjem s drugim stručnjacima, udrugama i ustanovama u gradu Zagrebu, u čijem su fokusu starije osobe (9,1 %).

Povećanje financijskih sredstava za provođenje programa (s naglaskom na mogućnost sponzorstava/donacija i povećanje financiranja od strane Grada Zagreba) i pohvale za provođenje projekta bili su najčešće navođeni odgovori.

6. Rasprava

Dobiveni rezultati istraživanja stavova knjižničara i knjižničarki uključenih u provedbu knjižničnih programa ciljano namijenjenih starijim korisnicima knjižnica mreže Knjižnica grada Zagreba o kompetencijama i osobinama potrebnima za rad s tom korisničkom skupinom potvrdili su sve pretpostavke s kojima se krenulo u istraživanje.

1. Istraživanje je potvrdilo pretpostavku da su knjižničarima u radu sa starijim korisnicima važne opće kompetencije. Najvažnijim općim kompetencijama smatraju etičnost, komunikacijske vještine i sposobnost prilagodbe novim situacijama. Srednje važnima smatraju samostalnost u radu i organizacijske vještine. Najmanje važnima smatraju želju za uspjehom, istraživačke metode, stručni i znanstveni rad i znanje stranog jezika.
2. Potvrđena je pretpostavka da knjižničari prepoznaju važnost stručnih kompetencija kako bi kvalitetno pružali informacijsko-referalne usluge starijim osobama. Naveli su da su im od stručnih kompetencija najpotrebnije učinkovito pružanje informacija za potrebe korisnika, sposobnost poučavanja korisnika te sposobnost pružanja i razvijanja (novih) usluga za korisnike.
3. Istraživanje je potvrdilo pretpostavku da knjižničari prepoznaju da su im za provođenje programa za starije potrebne ne samo opće i stručne kompetencije nego su vrlo važne određene osobine i senzibiliziranost za potrebe starijih osoba općenito. Ispitanici se općenito smatraju kompetentnima za rad s ljudima (100 %), a velika većina (94,7 %) smatra

se kompetentnom za rad s osobama starije dobi. Većina ispitanika uživa u radu s ljudima općenito (92,1 %) i u radu s osobama starije dobi (81,58 %). Većina ispitanika smatra kako su, od kada rade sa starijim osobama, postali prema njima općenito empatičniji (78,9 %), a više od polovice ispitanika smatra da od tada više pomaže starijim osobama u privatnom životu (58 %). Ispitanici u radu s korisnicima treće dobi u najvećoj mjeri nastoje biti strpljiviji (94,8 %) i glasniji kad je to potrebno (97,4 %) te ljubazniji (92,1 %) i razgovjetniji u govoru (97,4 %). Zanimljivo je kako ispitanici smatraju da su strpljivost (94,7 %) i pristojnost (94,7 %) najvažnije osobine potrebne za rad s osobama treće dobi.

4. Iako se smatraju kompetentnima za rad sa starijim osobama, knjižničari prepoznaju nužnost stalnog stručnog usavršavanja i cjeloživotnog učenja kako bi se projekt kvalitetno provodio u kontekstu društvenih i tehnoloških promjena. Približno dvije trećine ispitanika (67,6 %) želi pohađati dodatne edukativne programe u području rada sa starijim osobama, korisnicima knjižnica. Gotovo svi ispitanici (94,7 %) smatraju kako im je za rad sa starijim korisnicima potrebna dodatna edukacija posebno iz područja komunikacije sa starijima (33,3 %), zatim iz područja psihologije starenja (30,6 %) i edukacija iz područja daljnjeg razvijanja digitalnih kompetencija (13,9 %).
5. Kada je riječ o načinima stjecanja znanja i vještina potrebnih za rad sa starijim korisnicima knjižnica, najviše ispitanika pohađalo je stručne edukacije u organizaciji ustanove – Seminar za pripravnike (36,8 %) i stručnu edukaciju psihologinje u okviru projekta „65 plus“ (31,6 %), a nitko nije pohađao programe Centra za stalno stručno usavršavanje zato što nije niti nudio takve programe edukacije. Pritom najkorisnijim smatraju predavanje psihologinje (ocjena 4,42) i neformalne oblike (osobne) edukacije (ocjena 4,40), a sve što su pohađali u prosjeku smatraju korisnim.

Ispitanici nadalje ističu kako je za nastavak kvalitetne provedbe projekta i uključivanje novih korisnika ključno osigurati veća sredstva za njegovo financiranje bilo putem sponzorskih i donatorskih programa bilo putem većeg sufinanciranja lokalne zajednice, u ovom slučaju Grada Zagreba.

7. Zaključak

Može se zaključiti kako u Knjižnicama grada Zagreba u provedbi programa projekta „65 plus“ sudjeluju osobno i profesionalno izuzetno motivirani stručni djelatnici koji vole raditi s ljudima i pokazuju sklonost radu s osobama starije dobi. Dokaz je tomu kontinuirani rast broja programa i korisnika starije dobi koji u njima sudjeluju te povećanje broja knjižnica mreže KGZ-a u kojima se takvi

programi provode. Istovremeno, knjižničari prepoznaju nužnost stalnog stručnog usavršavanja i cjeloživotnog učenja kako bi se projekt kvalitetno provodio u kontekstu društvenih i tehnoloških promjena i sve bržeg razvoja informacijske i komunikacijske tehnologije.

Cilj ovoga rada bio je skrenuti pozornost na važnost jačanja kompetencija knjižničara u radu s osobama starije dobi. Provedeno istraživanje rezultiralo je novim spoznajama o radu knjižničara s osobama starije dobi te boljim razumijevanjem kompetencija i edukacija potrebnih za rad s tom korisničkom skupinom. Dobiveni rezultati mogu poslužiti svima koji razvijaju i planiraju knjižnične usluge za osobe starije dobi, kao i stručnjacima koji neposredno sudjeluju u radu sa starijim korisnicima. Rezultati izneseni u ovome radu mogu koristiti i stručnoj i znanstvenoj zajednici u promišljanju i osmišljavanju budućih programa školovanja i usavršavanja informacijskih stručnjaka.

U praktičnom smislu, rezultati će se iskoristiti kako bi se u okviru ustanove pripremili i organizirali edukativni programi za djelatnike koji neposredno sudjeluju u radu sa starijim osobama. Za područja komunikacije, psihologije starenja i jačanje digitalnih kompetencija ispitanici su izrazili najveću potrebu te se u skoroj budućnosti očekuje realizacija takvih edukativnih programa za djelatnike Knjižnica grada Zagreba.

LITERATURA

- ALACC (2023). *ALA's Core competences of librarianship*. [citirano: 2023–12–12]. Dostupno na: https://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org/educationcareers/files/content/2022%20ALA%20Core%20Competences%20of%20Librarianship_FINAL.pdf
- Despot Lučanin, J. (2022). *Psihologija starenja: Izazovi i prilagodba*. Zagreb, Slap.
- Ercegovac, S.; V. Šolc; I. Tuzlančić (2019). Program za budućnost: Deset godina projekta "65 plus" u Knjižnicama grada Zagreba. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* 61, 2: 199–220. <https://doi.org/10.30754/vbh.61.2.700>
- Gorman, M. (2006). *Our enduring values: Librarianship in the 21st century*. Chicago; London: American Library Association, 2000.
- Guidelines (2017). *Guidelines for library services with 60+ audience: Best practices*. Chicago: American Library Association. [citirano: 2023–11–06]. Dostupno na: <https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/60plusGuidelines2017.pdf>
- IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2011). K. C. Koontz i B. Gubbin (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

IFLA-in i UNESCO-ov manifest za narodne knjižnice (2022). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. [citirano: 2023–12–12]. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/4388>

IFLA/FAIFE izjava Knjižnice i intelektualna sloboda (1999). International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). [citirano: 2023–12–12]. Dostupno na: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1432/1/ifla-statement-on-libraries-and-intellectual-freedom-hr.pdf>

Machala, D. (2015). *Knjižničarske kompetencije: Pogled na razvoj profesije*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.

Resman, S. (2016). *Smernice za oblikovanje storitev za starejše*. Ljubljana: Mestna knjižnica. [citirano: 2023–11–10]. Dostupno na: https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2021/06/Smernice_za_starejse.pdf

Smjernice (2009). *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Smjernice (2022). *Smjernice za pristupačnost narodnih knjižnica*. Prilagođeno i dopunjeno hrvatsko izdanje. Uredile Karolina Zlatar-Radigović i Dijana Sabolović-Krajina. Zagreb: Hrvatska knjižnica za slijepe; Koprivnica: Knjižnica i čitaonica “Fran Galović”. [citirano: 2023–10–14]. Dostupno na: https://www.hkzasl.hr/images/2023/Smjernice_za_pristupanost_narodnih_knjinica.pdf

Zakon o obrazovanju odraslih (2021). *Narodne novine* 144, 2460. [citirano: 2023–11–11]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_12_144_2460.html

Interni dokumenti

Izvještaj 65 plus za 2019. godinu (2020). Izvještaj projekta 65 plus Knjižnica grada Zagreba za razdoblje siječanj – prosinac 2019. Pismohrana Knjižnica grada Zagreba.

Izvještaj 65 plus za 2020. godinu (2021). Izvještaj projekta 65 plus Knjižnica grada Zagreba za razdoblje siječanj – prosinac 2020. Pismohrana Knjižnica grada Zagreba.

Izvještaj 65 plus za 2021. godinu (2022). Izvještaj projekta 65 plus Knjižnica grada Zagreba za razdoblje siječanj – prosinac 2021. Pismohrana Knjižnica grada Zagreba.

Izvještaj 65 plus za 2022. godinu (2023). Izvještaj projekta 65 plus Knjižnica grada Zagreba za razdoblje siječanj – prosinac 2022. Pismohrana Knjižnica grada Zagreba.

Mrežni izvori

65 plus (2023). [citirano: 2023–12–12]. Dostupno na: <https://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296>

- Statista (2023). Statista: The countries with the largest percentage of total population over 65 years in 2023. [citirano: 2023–12–12].
Dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/264729/countries-with-the-largest-percentage-of-total-population-over-65-years/>
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2017). World population ageing 2017: Highlights. [citirano: 2023–12–12].
Dostupno na: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789213627457/read>
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2019). World population ageing 2019: Highlights. [citirano: 2023–12–12].
Dostupno na: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210045537/read>
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2020). World population ageing 2020. [citirano: 2023–12–12].
Dostupno na: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210045544/read>
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2020). World Population Ageing 2020: Highlights. [citirano: 2023–12–12].
Dostupno na: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210051934/read>