

**DIGITALNE KOMPETENCIJE
I TREĆA ŽIVOTNA DOB: ANALIZA PROGRAMA
INFORMATIČKOG I INFORMACIJSKOG
OPISMENJAVANJA KORISNIKA TREĆE ŽIVOTNE DOBI
GRADSKE I SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE OSIJEK**

DIGITAL COMPETENCIES AND OLDER ADULTS:
AN ANALYSIS OF THE COMPUTER AND INFORMATION
LITERACY PROGRAMME FOR OLDER ADULTS AT
THE CITY AND UNIVERSITY LIBRARY IN OSIJEK

Srđan Lukačević

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek
slukacevic@gskos.hr

Dino Radmilović

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek
rdino@gskos.hr

Kornelija Petr Balog

Odsjek za informacijske znanosti,
Filozofski fakultet, Sveučilište u Osijeku
kpetr@ffos.hr

UDK / UDC 021.2-053.9:004(495.5 Osijek)
Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper
Primljeno / Received: 27. 9. 2018.
Prihvaćeno / Accepted: 12. 12. 2018.

Sažetak

Cilj. Cilj je ovoga rada pojasniti pojmove informacijske i informatičke pismenosti te važnost njihove primjene u svakodnevnom životu osoba treće životne dobi s ciljem smanjivanja njihove socijalne isključenosti. Rad prikazuje i rezultate istraživanja prove-

denog u sklopu projekta „Ukorak s vremenom – osnove rada na računalu“, kao i ulogu Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek (GISKO) u osmišljavanju i provedbi programa navedenog projekta s ciljem postizanja informacijske uključenosti osoba treće životne dobi.

Metodologija. Rad donosi rezultate *online* anketnog istraživanja provedenog među polaznicima radionica na temu osnova rada na računalu namijenjenih osobama treće životne dobi. Istraživanje je provedeno na uzorku od 227 polaznika tečaja u razdoblju od travnja 2016. do lipnja 2018.

Rezultati. Rezultati istraživanja pokazali su velik napredak i samouvjerenost ispitanika kad su u pitanju njihova informatička i informacijska znanja. Prije tečaja 41,40 % polaznika svoje je znanje ocijenilo ocjenom nedovoljan (1), dok je nakon tečaja ocjenom 1 svoje znanje ocijenilo samo 0,40 % ispitanika. Također, korisnici su prije tečaja koristili internet za puno manje aktivnosti nego nakon tečaja. Čak 99,60 % polaznika tečaja ili namjerava preporučiti ga nekom od svojih prijatelja ili je to već učinilo, što svjedoči o percipiranoj korisnosti stečenih novih znanja i vještina.

Vrijednost. Ovo je prvi takav tečaj na području grada Osijeka i rezultati govore o potrebi osmišljavanja više projekata koji će uključivati osobe treće životne dobi i uporabu ICT-tehnologije.

Ključne riječi: cjeloživotno obrazovanje, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, informacijska pismenost, informatička pismenost, treća životna dob

Abstract

Purpose. The purpose of this paper is to clarify the terms information literacy and computer literacy and to point out their importance for everyday activities of older adults in reducing their social exclusion. The paper presents the results of the research conducted among the participants of the project „Keeping Pace with Time – Basics of Computer and Information Literacy“ as well as the role of the City and University Library Osijek (CULO) in designing and organisation of that project with the aim of increasing the level of social inclusion of the programme’s participants.

Methodology. The paper offers the results of a research conducted among the participants of the workshops on computer and information literacy for older adults. The research instrument was an online questionnaire and the research was carried out in the period from April 2016 to June 2018 on the sample of 227 workshop participants.

Results. The results reveal an exceptional progress of the participants, both in terms of their computer and information literacy knowledge, but also in their self-confidence. Prior to the workshop, 41.40 % participants rated their knowledge as insufficient (1), whereas after the workshop only 0.40 % marked that answer to describe their knowl-

edge. Furthermore, the participants had used Internet to a much lesser degree before the workshops than after. 99.60 % of the workshop participants responded that they intend to recommend, or already have recommended, the workshops to their friends, which demonstrates their awareness of the usefulness of their newly acquired knowledge and skills.

Value. This is the first such programme in the area of Osijek and the results suggest that more similar projects, which would include older adults and the usage of ICT, are needed.

Keywords: computer literacy, City and University Library in Osijek, information literacy, lifelong learning, older adults

1. Uvod

Pismenost (lat. *litteratus*) je koncept koji se razvijao s vremenom i imao je različita značenja. Neke od definicija objašnjavaju pismenost kao sposobnost korištenja jezika u pisanom obliku jer pismena osoba zna izražavati misli u pisanoj formi, zna čitati, pisati i razumije svoj materinji jezik. Kasnija razmišljanja uvode pismenost u koncept i shvaćanje funkcionalne pismenosti, ono postaje kompleksnije i definira pismenost kao jednu od vještina potrebnih za uspješno funkcioniranje u društvu.¹ Danas podrazumijeva i sposobnost služenja informacijskom tehnologijom, kao i sposobnost pretraživanja, pronalaženja, vrednovanja i upotrebe informacija. Razvija se i novi pojam informacijske pismenosti, kao sposobnost prepoznavanja potrebe za informacijom i sposobnost lociranja, evaluacije i učinkovitog korištenja potrebnih informacija. Mijenjaju se i ciljevi pismenosti; ona sada ima cilj odgoja i obrazovanja cijele osobe, stvaranja temelja za cjeloživotno učenje i razvoj sposobnosti pojedinca u svim osobnim i profesionalnim zahtjevima.² Funkcioniranje u današnjem vremenu podrazumijeva digitalnu inkluziju pojedinca, što u konačnici predstavlja mogućnost spoznavanja važnosti mnoštva podataka i informacija za društveni, gospodarski i osobni razvoj, osposobljavanje za prepoznavanje stare i nove informacijsko-komunikacijske tehnologije (mobilna telefonija, internet, računalo), stjecanje osnovnih znanja o vrstama računala, osposobljavanje za korištenje osnovnih uslužnih programa, osposobljavanje za korištenje interneta za osobne ili poslovne potrebe i osposobljavanje za kritički stav prema raspoloživim informacijama.³ Američko udruženje knjižničara (*Ame-*

¹ Usp. Pismenost. // Hrvatska online enciklopedija. [citirano: 2018-08-20] Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=48456>.

² Usp. Lent, K. M. *Flesh and bone: information literacy, teaching, and the connected classroom.* // *Teaching, Learning & Technology* 7(2002), str. 11. [citirano: 2018-29-11]. Dostupno na: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED464624.pdf>.

³ Usp. European Parliament and the Council. *Recommendation of the European Parliament and of the Council on key competences for lifelong learning.* 2006. [citirano: 2018-08-20]. Dostupno

rican Library Association ili ALA) govori o informacijskoj pismenosti kao skupini vještina potrebnih u pronalaženju, analiziranju te korištenju informacija.⁴ Standardi i uvjeti svakodnevnog življenja uvjetuju posjedovanje upravo tih znanja, posjedovanje sposobnosti učenja te znanje pri korištenju informacija. Informacijska se pismenost s vremenom, razvojem tehnologija i promjenama samih izvora informacija također neprekidno mijenja. Obrazovanje za tu vrstu pismenosti potrebno je neprekidno i pravodobno prilagođavati novim standardima. Knjižnica kao informacijska ustanova u tome ima veliku ulogu. Uglavnom pruža ili bi trebala pružati uvjete za edukaciju osoba o informacijskoj pismenosti bez obzira na njihovu starosnu dob. Kroz razne oblike radionica, tečajeva i seminara knjižnica može pružiti nova znanja i vještine. Kako dostupnost informacija raste, postavlja se pitanje u kojoj su mjeri informacije ravnopravno dostupne svim članovima društva, odnosno posjeduju li svi ista predznanja, u kojoj mjeri i jesu li informacijski pismeni, imaju li financijske mogućnosti kojima bi si osigurali odgovarajuću tehnologiju za pristup informacijama... Sve navedeno posebno se odnosi na treću životnu dob, što zbog slabe platežne moći, odnosno malih mirovina, a što zbog informacijskog i informatičkog doba u kojem živimo, a koje svakodnevno unosi promjene u sve aspekte ljudskog života dovodeći do novih procesa učenja i obrazovanja.

2. Osobe treće životne dobi i informacijska tehnologija

Ljudsko društvo sve više stari i taj je fenomen globalnih razmjera. Svijet je primjerice u 2015. godini zabilježio porast od 48,00 % u kategoriji osoba u dobi od 60 i više godina u odnosu na 2000. godinu, a dvije trećine najstarijih osoba na svijetu žive u razvijenim zemljama i njihov broj raste puno brže nego u zemljama u razvoju.⁵ Razlog za tu situaciju u velikom su broju slučajeva smanjeni fertilitet ljudskog društva i nizak natalitet s jedne strane te bolja razina zdravstvene skrbi s druge.⁶

U većini zemalja svijeta starost započinje sa 65 godinom. U Hrvatskoj je to i godina kada većina radno sposobnih građana odlazi u zasluženu mirovinu, tako da je to globalno prihvaćena godina početka starosti i kod nas. Svjetska

na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32006H0962>.

⁴ Usp. ALA. Information literacy standards for higher education. [citirano: 2018-08-10]. Dostupno na: <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=33553#f1>.

⁵ Usp. World population ageing 2015. New York: United Nations, 2015. Str. 9. [citirano: 2018-08-17]. Dostupno na: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf.

⁶ Usp. Population ageing in Europe: facts, implications and policies: outcomes of EU-funded research. European Commission : Bruxelles, 2014. Str. 8. [citirano: 2018-08-17]. Dostupno na: https://ec.europa.eu/research/social-sciences/pdf/policy_reviews/kina26426enc.pdf.

zdravstvena organizacija starost nadalje dijeli na tri razdoblja: raniju starost (65–74 godine), srednju starost (75–84 godine) te duboku starost (85 i više godina).⁷

Prema podacima Hrvatskog statističkog zavoda Hrvatska je u 2011. imala 17,70 % građana u dobi od 65 i više godina. Te je godine zabilježena prosječna starost građana Republike Hrvatske od 41,70 godina.⁸ S druge strane, prema podacima Ujedinjenih naroda omjer građana iz kategorije 65+ u Hrvatskoj u odnosu na 100 radno sposobnih građana (odnosno građana u dobi od 15 do 64) za 2015. godinu iznosio je 28,20 (usporedbe radi, u Europi je najveći omjer za Italiju – 35,00, a najmanji za Makedoniju – 17,70), dok projekcije za 2050. iznose visokih 52,70 (Italija – 66,20; Makedonija – 42,00).⁹ Pristup informatičkoj tehnologiji i potreba za njom građanima u trećoj životnoj dobi došli su na red nešto kasnije, zbog čega nisu imali ni načina ni potreba za informatičkim i informacijskim opismenjavaњem formalnim putem tijekom radnog i inog vijeka. No iako su se s informatičkom i informacijskom tehnologijom prvi put susreli tek u kasnijoj životnoj dobi, mnogi građani treće životne dobi u svijetu danas ne bi mogli zamisliti kvalitetan život bez nje i bez učinkovitog korištenja interneta. Unatoč tomu, dostupni podaci govore o tome da osobe treće životne dobi predstavljaju rastući, ali još uvijek slabo zastupljen udio korisnika interneta.¹⁰ U Velikoj je Britaniji primjerice u 2016. godini zabilježeno 4,2 milijuna građana starijih od 65 godina koji nisu nikada koristili internet¹¹, dok podaci Eurostata za Hrvatsku svjedoče da postoji trend porasta broja građana iz kategorije 65+ koji nemaju pristup internetu u svome domu (u 2014. ih je bilo 6,40 %, a u 2015. 8,10 %). Istovremeno, taj se postotak smanjuje na razini cijele Europske unije (2014. – 17,50 %, 2015. – 15,20 %).¹² Podaci koji govore o dostupnosti interneta u kućanstvima osoba treće životne dobi u Hrvatskoj pomalo su zabrinjavajući s obzirom na to da je internet kao medij idealan za starije osobe koje imaju problema s mobilnošću jer im olakšava komuniciranje

⁷ Usp. A glossary of terms for community health care and services for older persons. // Ageing and Health Technical Report 5, (2004). [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: http://www.who.int/kobe_centre/ageing/ahp_vol5_glossary.pdf?ua=1.

⁸ Usp. Statistički ljetopis Republike Hrvatske 2017. Zagreb: Hrvatski zavod za statistiku, 2017. Str. 109.

⁹ Usp. United Nations. World population prospects 2017. [citirano; 2018-08-14]. Dostupno na: <https://esa.un.org/unpd/wpp/DataQuery/>.

¹⁰ Usp. Trocchia, P. J.; S. Janda. A phenomenological investigation of Internet usage among older individuals. // Journal of Consumer Marketing 17, 7(2000), str. 605. Također, The Internet and older people in the UK – key statistics. Age UK, 2016. Str. 1. [citirano: 2018-08-14]. Dostupno na: https://www.ageuk.org.uk/globalassets/age-uk/documents/reports-and-publications/reports-and-briefings/active-communities/rb_july16_older_people_and_internet_use_stats.pdf.

¹¹ Isto.

¹² Usp. Eurostat. Persons who cannot afford internet connection for personal use at home by age, sex and income group. 2017. [citirano: 2018-08-14]. Dostupno na: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>.

i rješavanje financijskih pitanja, nudi zabavu, nabavu (kupovinu) potrebnih artikala te mogućnost informiranja. Svakako razloge za takve podatke treba tražiti u nepovoljnoj financijskoj situaciji staračkih domaćinstava u Hrvatskoj te život na granici siromaštva za veći dio starije hrvatske populacije.¹³

Istraživanja svjedoče da osobe treće životne dobi, kada se konačno na to odluče, rado uče i postaju revni korisnici interneta¹⁴, iako njihovo usvajanje novih znanja i vještina nailazi na niz prepreka uzrokovanih njihovom poodmaklom dobi. No jedna od prvih i najvećih prepreka svakako je njihov prvotni otpor i negativne emocije prema novim, njima nepoznatim tehnologijama. Štoviše, taj otpor raste s dobi – što je osoba starija, to je otpor u pravilu veći.¹⁵ U ostale prepreke ubrajaju se fizička i kognitivna ograničenja te smanjena mogućnost percepcije.¹⁶

Unatoč svim tim ograničenjima, istraživanja u razvijenim zemljama pokazuju da nešto mlađe osobe (50+ ili tzv. generacija *baby boomer*¹⁷) provode više vremena *online* od svojih mlađih ili starijih sunarodnjaka. Prema istraživanju iz 2016. godine 31,00 % američkih pripadnika generacije 50+ provodi *online* minimalno 15 sati tjedno, a njihove su najčešće *online* aktivnosti čitanje novina, sudjelovanje u društvenim medijima, istraživanje različitih proizvoda te *online* kupovina.¹⁸ U

¹³ U razvijenim zemljama situacija je potpuno drukčija. U Velikoj Britaniji primjerice podaci govore o tome da osobe starije od 50 godina sudjeluju u sveukupnoj potrošnji s čak 47 %. Usp. The economics of retirement: the power of pensioner spending. // The Guardian. 22. Jun. 2015. [citirano: 2018-08-15]. Dostupno na: <https://www.theguardian.com/money/2015/jun/22/economics-of-retirement-power-pensioner-spending>. Slično tomu, u SAD-u se osobama iz kategorije 50+ u 2013. godini pripisivao udio od 80 % u cjelokupnoj potrošnji u toj zemlji. Usp. Marketing for the older consumer. // Sheridan: Centre for Elder Research. 2013. [citirano: 2018-08-15]. Dostupno na: <https://serclab.wordpress.com/2013/02/20/marketing-for-the-mature-consumer/>.

¹⁴ Usp. Juznic, P.; M. Blazic; T. Mercun; B. Plestenjak; D. Majcenovic. Who says that old dogs cannot learn new tricks?: a survey of internet/web usage among seniors. // New Library World 107, 1226/1227(2006), 332–345. Također, Tak, S. H. ; S. H. Hong. Use of the internet for health information by older adults with arthritis. // Orthopaedic Nursing 24, 2(2005), 134–138.

¹⁵ Usp. Wagner, N.; K. Hassanein; M. Head. Computer use by older-adults: a multi-disciplinary review. // Computers in Human Behavior 26(2010), str. 872.

¹⁶ Usp. Haeggans, R. C. The 60's are the new 20's: teaching older adults technology. // SRATE Journal 21, 2(2012), str. 2–4. [citirano: 2018-08-14]. Dostupno na: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ990630.pdf>.

¹⁷ Iako granice nisu jasno definirane i postoje razne spekulacije o početnim i završnim godinama generacija koje se često koriste kao termini u brojnim sociološkim istraživanjima, Istraživački centar Pew ove je godine napravio jano razgraničenje godina te navodi sljedeće: „Silent“ (1928–1945), „Boomers“ (1946–1964), „Generation X“ (1965–1980) te „Millennials“ (1981–1996). Usp. Dimock, M. Defining generations: where Millennials end and post-Millennials begin. // Pew Research Center. 2018. [citirano: 2018-08-15]. Dostupno na: <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/03/01/defining-generations-where-millennials-end-and-post-millennials-begin/>.

¹⁸ Usp. The state of the user experience: 2016 edition. Limelight Networks, 2016. [citirano: 2018-08-15]. Dostupno na: http://img03.en25.com/Web/LLNW/%7B70a00140-3e71-4850-9ab4-69ee4672df9c%7D_StateoftheUserExperience.pdf.

istraživanju koje su proveli Reisenwitz, Kuhlmeier i Eastman¹⁹ na uzorku od 374 američka građanina u dobi od 65 i više godina rezultati pokazuju da su ispitanici u prosjeku koristili internet 5 sati tjedno (15,00 % ispitanika koristilo je internet više od 10 sati tjedno). Najčešći razlozi za korištenje interneta u navedenom istraživanju bili su sljedeći: održavanje kontakta s prijateljima i rodbinom (40,00 %), čitanje vijesti (26,00 %), informacije o zdravlju (24,00 %), kupovina (23,00 %), te zabava (11,00 %).²⁰ Slično, najpopularnije internetske aktivnosti među američkim starijim osobama prema istraživanju istraživačkog centra Pew jesu korištenje elektroničke pošte, pronalaženje informacija o hobijima, čitanje novina, traženje informacija o zdravlju, zabava i vremenska prognoza.²¹ Općenito gledajući, za većinu pripadnika starije generacije koji tek kratko vrijeme koriste računala i internet glavni razlog za ulaganje napora za ovladavanje novim tehnologijama jest upravo njihova smanjena mobilnost i potreba za komunikacijom s obitelji, prvenstveno djecom i unucima.²² Međutim nisu svi pripadnici starije generacije jednako vješti u korištenju informacijske i komunikacijske tehnologije i za njih je rješenje sudjelovanje u nekom od programa informacijske pismenosti. Programi informacijskog opismenjavanja za osnovne i srednje škole, obitelji, osobe treće životne dobi i druge društvene skupine provode se i u brojnim narodnim knjižnicama. Shodno tomu, brojni su radovi koji svjedoče o tome kako (narodne) knjižnice provode radionice informacijske i informatičke pismenosti za osobe treće životne dobi, najčešće kao jedan od oblika cjeloživotnog učenja. Tako je jedna narodna knjižnica u Australiji provela niz radionica želeći svoje starije korisnike osposobiti za korištenje svih knjižničnih usluga, pa i onih elektroničkih, te im pomoći da svoje tablete koriste ne samo za čitanje nego i za komunikaciju i pronalazak informacija.²³ Sljedeći zanimljiv projekt koji poboljšava svakodnevni život osoba treće životne dobi proveden je pod nazivom Senior CHAT²⁴ (Consumer Health Awareness Training). Za cilj je kroz informacijsku pouku starijih građana imao poboljšati dostupnost informacija o zdravlju u osiromašenoj župi u Louisiani. Knjižničari na državnom sveučilištu u jugoistočnoj Louisiani surađivali su s centrima za osobe treće životne dobi kako bi promovirali baze podataka Nacionalne knjižnice za medicinu.

¹⁹ Usp. Reisenwitz, R.I.; D. B. Kuhlmeier; J. K. Eastman. The elderly's internet usage: an updated look. // *Journal of Consumer Marketing* 24, 7(2007), 406–418.

²⁰ Isto, str. 411.

²¹ Usp. Fox, S. Wired seniors: a breed apart. // Pew Research Center. 2001. [citirano: 2018-08-17]. Dostupno na: <http://www.pewinternet.org/2001/09/09/main-report-20/>.

²² Isto.

²³ Usp. Meyer, A. Technology classes for senior citizens: creating an environment where senior citizens can develop technology skills to actively participate in a strong society. // IFLA WLIC 2015, Cape Town. [citirano: 2018-08-14]. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1176/1/118-meyeren.pdf>.

²⁴ Usp. Strong, M. L.; L. Guillot; J. Badeau. Senior CHAT: a model for health literacy instruction. // *New Library World* 113, 5–6(2012), 249–261. [citirano: 2018-07-30]. Dostupno na: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/03074801211226337>.

Postoje projekti koji istražuju povezanost korištenja pametnih telefona i razvoja informacijske pismenosti kod starijih. Rezultati istraživanja u Koreji pokazuju da korištenje pametnih telefona značajno utječe na internetsku pismenost osoba treće životne dobi.²⁵ Kako podučavanje učiniti laganim, a pristup informatičkoj pismenosti za odrasle i osobe treće životne dobi učinkovitim, u svom je radu²⁶ objasnila Kara J. Gust s Michigan State Universitya, East Lansing, Michigan, SAD.

Od domaćih projekata valja izdvojiti veterane na ovom području. Knjižnice grada Zagreba već niz godina provode raznolike besplatne radionice za starije koje su 2008. postale dio većeg projekta „65 plus“. Uz informatiku, tu su i drugi besplatni sadržaji za članove Knjižnice. Prema riječima koordinatorice Sanje Bunić, na informatičke radionice prihvaćaju se i prijave mlađih ljudi (50+) kojima je primjerice potrebna dodatna edukacija jer su odjednom ostali bez posla. U praksi, radionice u KGZ-u traju dva dana u intervalima od po dva sata, a korisnici se uče slanju elektroničke pošte, pretraživanju interneta i osnovnim znanjima poput držanja miša i uključivanja računala.²⁷ Tečajevi informatike za umirovljenike u Gradskoj knjižnici Zadar također su započeli davno, još 2004. godine, uz pomoć donacije računala jedne banke te predavača – djelatnika Knjižnice i civilnih ročnika. U međuvremenu su tečajeve vodili studenti i srednjoškolci, a danas ih vode studenti i umirovljenici. Tečajevi su besplatni, a jedini preduvjet za umirovljenike jest da su članovi Knjižnice.²⁸ Gradska knjižnica Marka Marulića u Splitu također organizira računalne radionice za umirovljenike. Glavni je cilj radionice upoznavanje korisnika treće životne dobi s osnovama rada na računalu, osposobljavanje za samostalno pretraživanje interneta te učenje korištenja programa Microsoft Office Word.²⁹ Informatičku radionicu pod nazivom „Miš u ruke“ provodi i Gradska knjižnica i čitaonica Ante Jagar u Novskoj. Program informatičkog opismenjavanja namijenjen je umirovljenicima i osobama starijim od 50 godina s ciljem stjecanja osnovnih informatičkih znanja u korištenju osobnih računala i interneta.³⁰ Informatičke radionice povremeno provode i druge knjižnice u Hrvat-

²⁵ Usp. Hong, S. G.; S. Trimi; D. K. Wim. Smartphone use and Internet literacy of senior citizens. // *Journal of Assistive Technologies* 10, 1(2016), 27–38. DOI: <https://doi.org/10.1108/JAT-03-2015-0006>.

²⁶ Usp. Gust, K. J. Teaching with Tiffany's: a „go-lightly“ approach to information literacy instruction for adult and senior learners. // *Reference Service Review* 34, 4(2006), 557–569. DOI: <https://doi.org/10.1108/00907320610716440>.

²⁷ Knjižnice grada Zagreba. 65 plus. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296>.

²⁸ Mladen, V. Svi se služe internetom, pa zašto ne bismo i mi. // *Zadarski list*. 22. 4. 2010. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <https://www.zadarskilist.hr/clanci/22042010/svi-se-sluzue-internetom-pa-zasto-ne-bismo-i-mi>.

²⁹ Gradska knjižnica Marka Marulića u Splitu. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://www.gkmm.hr/racunalna-radionica-za-umirovljenike-u-sredisnoj-knjižnici-prijavite-se/>.

³⁰ Gradska knjižnica i čitaonica Ante Jagar, Novska. Informatička radionica za umirovljenike. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: URL: <https://www.knjiznica-novska.hr/index.php/informaticka-radionica-za-umirovljenike>.

skej, između ostalih i Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci³¹, Američki kutak Gradske knjižnice Vukovar³², Hrvatska narodna knjižnice i čitaonica Našice³³ i Gradska knjižnica Slavka Kolara Čazma.³⁴ Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (dalje u tekstu: GISKO) svoj je prvi tečaj informatike namijenjen osobama treće životne dobi imala 2008. pod nazivom „Internet bez straha“. Bio je to jednokratna edukacijski tečaj osmišljen u suradnji GISKO-a i tvrtke AD Rem, trajao je šest tjedana, dva puta tjedno po 45 minuta. Tečaj su vodili David Vladić i Saša Gvozdrenović, vlasnici tvrtke, a bio je besplatan za članove Knjižnice. Nakon toga, pa sve do 2016. i projekta „Ukorak s vremenom – osnove rada na računalu“, edukaciju osoba treće životne dobi, odnosno pomoć u korištenju računala, povremeno su i na traženje korisnika obavljali djelatnici GISKO-a.

Naposljetku, moramo zaključiti da se, iako navedeni primjeri radionica i projekata svjedoče o tome da su hrvatske knjižnice izuzetno aktivne po pitanju edukacija korisnika treće životne dobi, o tome pisalo izuzetno malo ili gotovo ništa. Nadamo se stoga da će ovaj rad u kojem se donose rezultati istraživanja provedenog među polaznicima niza radionica održanih u prostorima GISKO-a biti značajan doprinos daljnjem razvijanju te vrste usluga u hrvatskim knjižnicama.

3. Program informacijskog i informatičkog opismenjavanja osoba treće životne dobi u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek

3. 1. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (GISKO)

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek osnovana je 8. veljače 1949. godine odlukom Gradskog narodnog odbora grada Osijeka kao Gradska knjižnica.³⁵ Godine 1975. Knjižnica je supotpisnik Samoupravnog sporazuma o udruživanju u Sveučilište i jedan od osnivača Sveučilišta te proširuje svoju djelatnost i preuzima funkcije i zadatke središnje sveučilišne knjižnice, mijenjajući naziv u Grad-

³¹ Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci. Informatičke radionice 55+. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://knjiznice.nsk.hr/vinkovci/informaticke-radionice-55/>.

³² Gradska knjižnica Vukovar. Informatička tehnologija za umirovljenike – četvrtkom u ACVU. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <https://gkvu.hr/informaticka-tehnologija-za-umirovljenike-cetvrtkom-u-acvu-2/>.

³³ Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice. Završen još jedan ciklus volonterske radionice – Informatička radionica 50+. 2018. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://stav.clip-nasice.hr/vijesti/završen-jos-jedan-ciklus-volonterske-radionice-informaticka-radionica-50>.

³⁴ Gradska knjižnica Slavka Kolara Čazma. Informatička radionica za umirovljenike. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <https://www.gradska-knjiznica-cazma.hr/index.php/novosti/435-informatika-radionica-za-umirovljenike>.

³⁵ Usp. GISKO. Povijest Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/index.php/povijest-knjiznice-2/>.

ska i sveučilišna knjižnica Osijek.³⁶ Poslanje GISKO-a temelji se na nastojanju njegovih osnivača i djelatnika da se na potrebe i zahtjeve građana grada Osijeka odgovara odabranim i stručno utemeljenim uslugama kojima se potiče čitanje i korištenje knjižničnih službi i usluga, pridonosi nepristranoj obaviještenosti građana, obrazovanju i bogaćenju kulturnoga života svakog pojedinca i zajednice u cjelini. Vizija GISKO-a temelji se na snazi tradicijskih vrijednosti te na rastućim zahtjevima globalnog informacijskog društva. Temelji se također na preporukama IFLA-e uz nastojanja da uloga i cilj suvremenih narodnih knjižnica budu istaknuti u prvi plan.

Osnovni su ciljevi GISKO-a da se razvija u ustanovu koja je u službi razvoja društva, ustanovu koja osigurava univerzalni pristup izvorima informacija i koja se zalaže za slobodan pristup informacijama. Knjižnica nastoji osigurati mjesne informacijske, kulturne, obrazovne, rekreacijske, društvene i sl. potrebe te stvarati uspješne nove usluge i službe otvorene sadašnjim i budućim potrebama svojih korisnika. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek ima zadatak održati se kao prepoznatljivo informacijsko, društveno, medijsko i kulturno središte grada namijenjeno svim stanovnicima, podupirati demokraciju i civilno društvo u okvirima informacijskog društva, osigurati i njegovati kulturne i jezične samosvojnosti i raznolikosti u okvirima globalnog informacijskog društva te posjetiteljima pružati ugođaj višenamjenske dnevne sobe. Posljednji zadatak koji ovdje navodimo, a koji je ujedno predmet članka i istraživanja, jest osigurati da knjižnica bude komunikacijsko, informacijsko i obrazovno središte zajednice.³⁷

3.2. Program „Ukorak s vremenom – osnove rada na računalu“

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek uočila je potrebu za dodatnim informatičkim i informacijskim opismenjavanjem među svojim korisnicima treće životne dobi te je odlučila organizirati niz radionica na tu temu pod nazivom „Ukorak s vremenom – osnove rada na računalu“. Program informatičkog i informacijskog opismenjavanja u Knjižnici započeo je 4. ožujka 2016., a do sada su ga uspješno završile 22 grupe. Tečajevi su namijenjeni svim osobama treće životne dobi koje žele steći znanja iz osnova rada na računalu i pretraživanja interneta, odnosno koje žele steći ili unaprijediti razinu svoje informatičke i/ili informacijske pismenosti.

Edukacijski projekt zamišljen je kao aktivni seminar kroz koji polaznici usvajaju znanja koja mogu primijeniti u privatnom i poslovnom životu, a vezana su uz internet i srodne tehnologije i usluge. Po završenom programu polaznici znaju koristiti operacijski sustav Windows (organizacija podataka – rad s mapama i da-

³⁶ Usp. isto.

³⁷ Usp. GISKO. Misija i djelatnost. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/index.php/misija-i-vizija/>.

totekama), napisati, urediti i spremi dokument, pretraživati internet, slati elektroničku poštu, koristiti društvene mreže te jedan od softvera za komunikaciju s ljudima širom svijeta. Polaznike tečaja upozna se s osnovnim informatičkim i informacijskim pojmovima i osnovama rada na računalu, uz obvezan segment edukacije zaštite njih samih i njihovih bližnjih od opasnosti koje internet donosi. Radi održavanja ujednačene kvalitete predavanja, optimalan broj polaznika tečaja unutar jedne grupe kreće se između 10 i 15 osoba. Tečaj se ne naplaćuje, uz uvjet da su polaznici članovi GISKO-a. Tečaj se sastoji od teorijskog i praktičnog dijela nastave koja traje oko 90 minuta i održava se dvaput tjedno kroz približno dva mjeseca po tečaju. Ukupno trajanje tečaja s uvodnim predavanjem i završnom podjelom diploma jest 20,50 sati.³⁸ Program provode djelatnici GISKO-a Dino Radmilović i Srđan Lukačević. Po potrebi se u provedbu uključuju i drugi djelatnici Knjižnice.

Razina informatičke i informacijske pismenosti kod polaznika je u pravilu izuzetno niska: na tečaj dolaze korisnici bez ikakvih znanja i vještina ili oni koji posjeduju minimalna znanja. Zbog toga je program predavanja prilagođen svakoj grupi posebno, u većini slučajeva i gotovo svakom pojedincu unutar grupe. Interes kod budućih polaznika izrazito je velik te trenutno postoji lista čekanja za popunjavanje najmanje desetak grupa, a prijave i upiti svakim su danom sve intenzivniji. Korisnici se za tečaj mogu prijaviti osobno u Knjižnici, putem telefonskog poziva, ali i unutar svojih matičnih umirovljeničkih udruga.

Kroz tečajeve je GISKO dodatno prepoznat unutar umirovljeničke zajednice, uslijed čega je kroz taj program razvijena suradnja s brojnim udrugama. Suradnja je dosad ostvarena i nastavlja se sa sljedećim udrugama: Aktivni umirovljenici Osijek, Umirovljenici zajedno Osijek, Matica umirovljenika Osijek, Matica umirovljenika grada Valpova te Udruga 60+. Osim dobrobiti za polaznike tečaja, ove su radionice imale značajne učinke i za samu Knjižnicu. Između ostalog, provedeni tečajevi doveli su do povećanja broja korisnika Knjižnice, ali i pojačanog korištenja knjižnične građe. Velik je broj polaznika tečajeva koji nisu bili članovi GISKO-a te su po završetku prepoznali usluge i mogućnosti koje im Knjižnica može pružiti u daljnjem zadovoljavanju osobnih interesa. Novi članovi aktivno prate informacije na mrežnim mjestima i društvenim mrežama Knjižnice te sudjeluju u aktivnostima koje Knjižnica nudi. U tome im pomaže tečaj koji su uspješno svladali, informatički i informacijski znatno su pismeniji, a time i informiraniji. Polaznici dolaze iz cijele Slavonije i Baranje, a ne samo iz Osijeka i okolice, što je još jedan pokazatelj uspješnosti programa.

³⁸ Treba napomenuti kako je to približna satnica, a sat se produži ako predavači procijene da grupa nije u predviđenom roku svladala očekivano.

4. Istraživanje

4.1. Cilj i hipoteza istraživanja

Primarni je cilj ovog istraživanja utvrditi motivaciju, zadovoljstvo i percepciju korisnosti programa „Ukorak s vremenom – osnove rada na računalu“, radionica informatičke i informacijske pismenosti, te uočiti moguće probleme u izvođenju programa. Budući da GISKO planira kontinuirano provoditi taj program, ovim se rezultatima željelo unaprijediti kvalitetu budućih radionica te ispraviti uočene nedostatke.

Prilikom provođenja istraživanja krenuli smo od sljedeće pretpostavke:

H1: Radionice informacijske i informatičke pismenosti imaju pozitivan učinak na svakodnevni život osoba treće životne dobi.

H1a: Angažman narodne u knjižnice u provođenju informacijskog i informatičkog opismenjavanja osoba treće životne dobi dovodi to veće prepoznatljivosti i percipirane važnosti narodne knjižnice u zajednici.

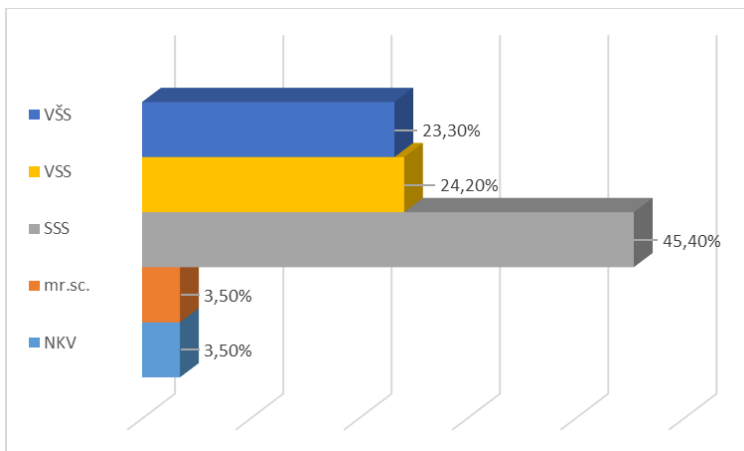
4.2. Metodologija, instrument i uzorak

Istraživanje se temelji na podacima prikupljenim anketnom metodom (*online* anketa) na uzorku od 227 polaznika tečaja „Ukorak s vremenom – osnove rada na računalu“ u razdoblju od travnja 2016. do lipnja 2018. Sveukupno su 354 osobe započele tečaj, 317 osoba završilo je program, a 227 polaznika odgovorilo je na anketni upitnik. To znači da je ovim istraživanjem obuhvaćeno 71,61 % polaznika tečaja, što daje visoku razinu pouzdanosti dobivenih rezultata. Anketa (prilog 1) je djelomično provedena na posljednjem satu tečaja umjesto ispita, kao svojevrsan dodatak programu koji je za cilj imao upoznati polaznike i s tom vrstom *online* aktivnosti, dok su manjim dijelom polaznici na anketu odgovarali putem udaljenih računala u svojim domovima, udrugama umirovljenika, staračkim domovima i slično.

Anketni upitnik (prilog 1) sastojao se od 20-ak pitanja višestrukog izbora i otvorenog tipa na temu razloga pohađanja radionice organizirane u GISKO-u, samoprocjene informatičke i informacijske pismenosti polaznika prije i poslije radionice, percipirane korisnosti radionice, zadovoljstva radionicom, problema na koje su nailazili te usluga GISKO-a koje polaznici planiraju koristiti nakon radionice.

Tečaj nije završilo 37 osoba, koje kao razloge odustajanja navode: bolest, čuvanje unuka, neodgovarajuće termine održavanja tečaja i putovanje. Anketa je postavljena uz pomoć alata dostupnih uz *Google Drive*, dok su prikupljeni podaci analizirani pomoću statističkog programskog paketa *Google Analytics* te programa *SOFAStatistics*.

Po stručnoj spremi ispitanici su uglavnom umirovljene osobe srednjoškolskog i fakultetskog stupnja obrazovanja. Manji dio ispitanika čine osobe sa završenom osnovnom školom (NKV – njih osam, odnosno 3,50 %) te magistri znanosti (mr. sc. – također osam ispitanika, odnosno 3,50 %). Najveći dio ispitanih čine polaznici srednjoškolskog obrazovanja (SSS – 103 osobe, odnosno 45,40 %), nakon kojih slijede fakultetski obrazovani polaznici (VSS – 55 osoba, odnosno 24,20 % te VŠS – 53 osobe, odnosno 23,30 % (slika 1)).



Slika 1. Stručna sprema

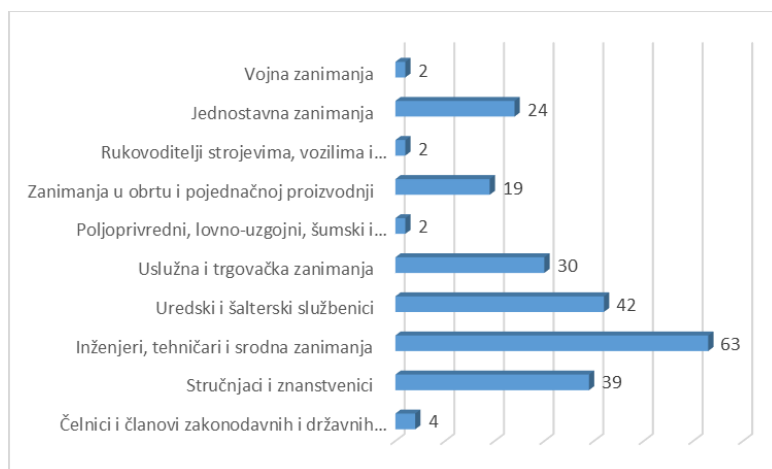
Na anketu su odgovorile 162 pripadnice ženske populacije (71,40 %) te 65 ispitanika muške populacije (28,60 %). Ti su postoci većim dijelom u skladu sa spolnom strukturom članova Knjižnice.³⁹

Prema ranije navedenoj taksonomiji u stratifikaciji Svjetske zdravstvene organizacije, ukupno 140 polaznika (61,67 %) spada u kategoriju rane starosti (65 do 74 godine), a 36 polaznika (15,86 %) u starosnu skupinu srednje starosti (75 do 84 godine). Osim osoba starijih od 65 godina, tečaj je završila i 51 osoba (22,47 %) mlađa od 64 godine, a umirovljena prema nekim drugim kriterijima. Polaznici koji bi spadali u starosnu skupinu od 85 i više godina za sada nisu pohađali tečaj. Najstarija polaznica tečaja 1935. je godište i sa svoje 83 godine uspješno je savladala sve zadatke i novine s kojima se susretala.

Govoreći o poslovima kojima su se polaznici tečaja bavili prije umirovljenja, najveći broj umirovljenika pripada u skupinu koja se odnosi na inženjere, tehničare i srodna zanimanja, njih 63 (27,70 %). U toj skupini našli su se voditelji odjela,

³⁹ Prema internim podacima GISKO-a, u 2016. godini bilo je 14.085 članova, od čega 9.718 (68,99 %) muškog, a 4.367 (31,00 %) ženskog spola. U 2017. godini bilo je 12.816 članova, od čega 7.433 (57,99 %) ženskog i 5.383 (42,00 %) ženskog spola.

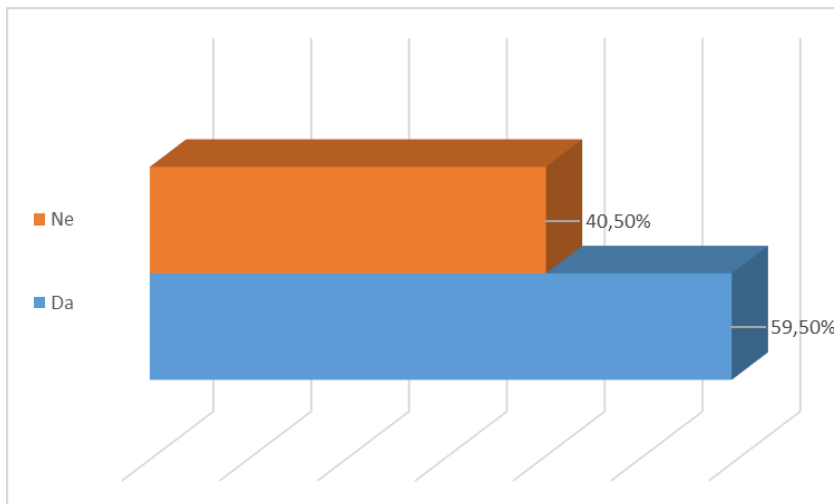
medicinske sestre, odgojitelji, ekonomisti, poduzetnici, tehničari telekomunikacija, zubni asistenti, kemijski i prometni tehničari, glumci i druga slična zanimanja. Sljedeća skupina, uredski i šalterski službenici, brojila je 42 polaznika (18,50 %) te se sastojala od državnih službenika, bankarskih službenika, telegrafista, tajnika škole i nekoliko administratora. Nadalje, 39 (17,20 %) stručnjaka i znanstvenika čini sljedeću skupinu u koju spadaju liječnici, zubni liječnici, profesori, inženjeri kemije, geodezije, strojarstva, magistri farmacije i druga slična zanimanja. Slijede uslužna i trgovačka zanimanja s 30 polaznika tečaja (13,20 %) koji su tijekom svog radnog vijeka uglavnom bili kuhari, trgovci ili slastičari. Nadalje, 24 osobe (10,60 %) obavljale su jednostavna zanimanja kao što su vozač, knjigoveža, radnik, staklar, cvjećar, slovoslogač i drugo. Zanimanja u obrtu i pojedinačnoj proizvodnji, u većoj mjeri obrtnička zanimanja i zanimanja u tekstilnoj industriji, obavljalo je 19 polaznika (8,30 %). Tečaj su pohađala i četiri direktora (1,80 %). Vojna zanimanja obavljala su dva polaznika (0,80 %), poljoprivredno-lovna dva (0,80 %), a dva (0,80 %) polaznika upravljala su strojevima, odnosno vozilima (slika 2).



Slika 2. Zanimanja prije umirovljenja

Tako širok spektar različitih zanimanja koja su u prošlim vremenima obavljali polaznici tečaja bez korištenja računala može biti i pokazatelj promjena u svim djelatnostima u kojima je danas nezamisliv rad bez informatičke i informacijske pismenosti.

Od ukupnog broja ispitanih, 92 osobe (40,50 %) nisu bile članovi Knjižnice prije tečaja, dok je 59,50 % polaznika, odnosno njih 135, bilo učlanjeno u Knjižnicu prije početka programa (slika 3). Da bi mogli sudjelovati u radionici, ti su se polaznici prvo morali učlaniti u Knjižnicu.



Slika 3. Članstvo u Knjižnici prije tečaja

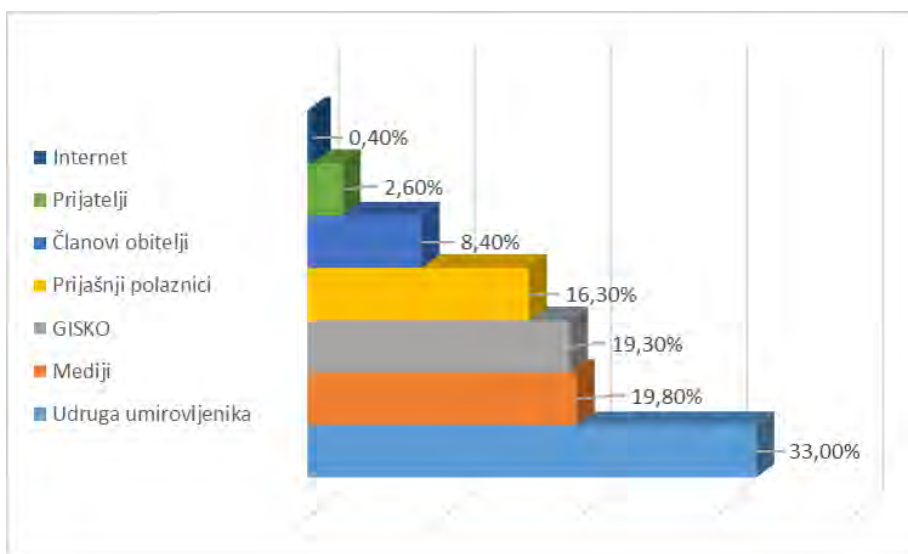
4.3. Analiza rezultata i rasprava

Kao i kod ostalih korisničkih skupina, i kod osoba treće životne dobi potrebno je izvršiti istraživanje te utvrditi kolika je populacija starije dobi korisnika knjižnice te, na osnovi toga, formirati usluge koje će biti namijenjene spomenutoj korisničkoj skupini. Godišnji izvještaj Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek za 2017., kroz strukturu upisanih prema internoj klasifikaciji, daje nam podatak o 869 upisanih članova umirovljeničke dobi te 169 članova starijih od 65 godina.⁴⁰ Prema tome, ako se od ukupnog broja korisnika Knjižnice umirovljeničke dobi⁴¹ (njih 1034) oduzmu 354 korisnika koji su krenuli na tečaj „Ukorak s vremenom – osnove rada na računalu“, ostaje 680 postojećih korisnika koji bi mogli biti zainteresirani za navedenu aktivnost Knjižnice. Pored navedenih, tu su i umirovljenici, potencijalni korisnici, koji bi u budućnosti tek mogli pokazati interes za tečajem osnova informatičkog i informacijskog opismenjavanja.

⁴⁰ Usp. GISKO. Izvješća. Izvješće o radu GISKO u 2017. godini. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/index.php/sluzbeni-dokumenti/> (2018-06-19).

⁴¹ Parametarska baza CROLIST Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek formirana je 2000. prema tadašnjim statističkim potrebama za izvješćivanje i planiranje te je do sada po tom pitanju doživjela manje kozmetičke izmjene ne prilagođavajući se zakonodavnim nacionalnim promjenama. Između ostalih informacija, baza pokazuje podatke o umirovljenim osobama do 65 godina te umirovljenim osobama starijim od 65 godina. Baza nema mogućnost prikaza po kojim je uvjetima propisanim Zakonom o mirovinskom osiguranju član Knjižnice u statusu umirovljenika.

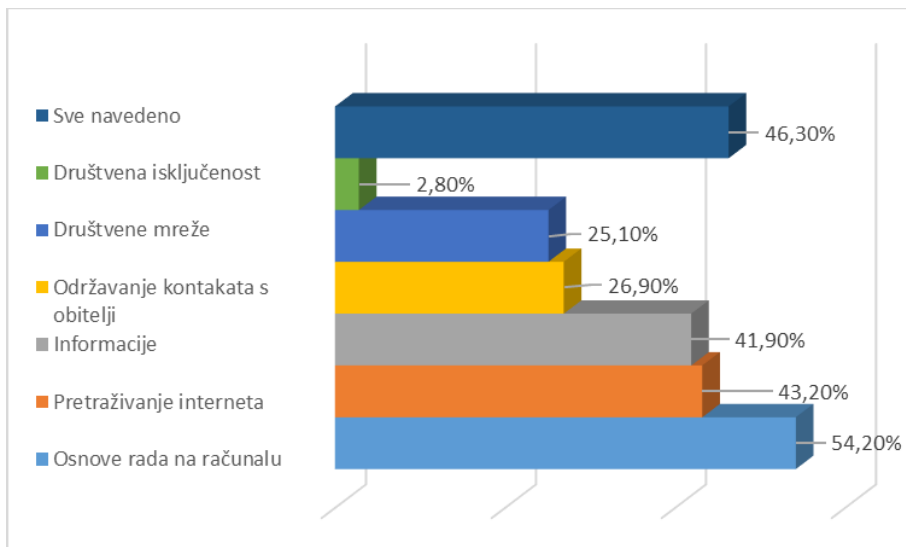
Kako bi informacija o postojanju programa došla do što većeg broja korisnika, zanimalo nas je kako su polaznici saznali za tečaj. Najveći broj polaznika, njih 75 (33,00 %), za tečaj je saznao preko matične udruge umirovljenika, a slijede ih mediji koji su informirali 45 polaznika (19,80 %), potom Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek s 44 polaznika (19,30 %) te 37 (16,30 %) prijašnjih polaznika. Članovi obitelji informirali su o tečaju 19 (8,40 %) polaznika, njih šest (2,60 %) prijatelji, a jedan (0,40 %) polaznik do informacije je došao preko interneta. Ostaje nepoznanica kako su do informacije o tečaju došli članovi obitelji. Sudeći prema prethodnim postocima, eliminirajući udruge umirovljenika, vjerojatno preko medija ili djelatnika Knjižnice (slika 4).



Slika 4. Način informiranja o tečaju

Karakteristično je za korisnike treće životne dobi da su to većinom umirovljenici koji se osjećaju kao skupina zanemarena od strane društva. Najveći se problem pojavljuje kada završe svoj radni vijek, jer tada si u pravilu postavljaju pitanja kako popuniti slobodno vrijeme te se osjećati korisno u lokalnoj zajednici i društvu uopće. Stoga nas je zanimalo koji su razlozi zbog kojih se osobe treće životne dobi odlučuju za nastavak obrazovanja i svladavanja novih znanja i vještina. Polaznici su mogli odabrati više odgovora. Tako je njih 123 (54,20 %) označilo da želi svladati osnove rada na računaru, 98 (43,20 %) polaznika označilo je kako želi naučiti pretraživati internet, a brže do informacija želi doći 95 (41,90 %) polaznika. Lakše održavanje kontakta s obitelji odabrao je 61 (26,90 %) polaznik, dok društvene mreže želi svladati 57 (25,10 %) ispitanika, što je slično ranijim istra-

živanjima američkih autora.⁴² Sve navedeno odabralo je 105 (46,30 %) polaznika, a ostatak od 7 (2,80 %) polaznika kao razlog pohađanja tečaja navodi društvenu isključenost (slika 5).

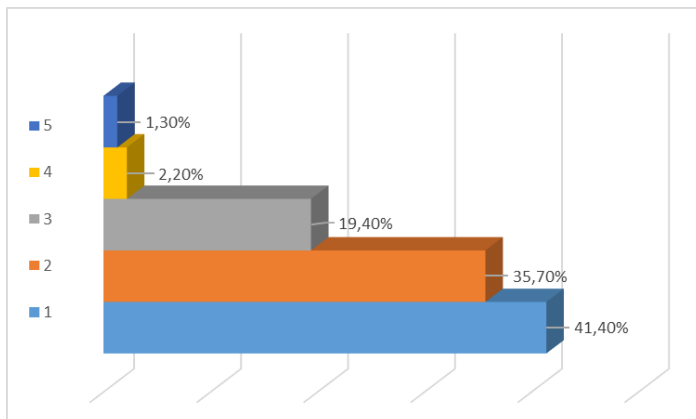


Slika 5. Razlozi pohađanja tečaja informatičke i informacijske pismenosti

Slijedom dobivenih rezultata razvidno je da polaznici imaju izraženu potrebu za informacijama, odnosno bržim dolaženjem do njih te za ostajanjem u kvalitetnijem kontaktu s obitelji putem društvenih mreža. Također, polaznici u razgovoru kroz tečaj često naglašavaju kako ne žele biti nepismeni i neuki. U obzir treba uzeti i velik strah od računala koji polaznici uglavnom imaju te uvažiti činjenicu da su unatoč tomu ipak odlučili nastaviti ulagati u sebe i svoje znanje. U korist tog tezi ide i podatak da se 100 (44,10 %) polaznika uopće nije susretalo s radom na računalu, dok je njih 127 (55,90 %) imalo s njime vrlo malo doticaja. Kroz tečaj se pokazalo da su polaznici prije samog tečaja računala koristili vrlo malo, a s obzirom na njihovo nepoznavanje rada s mišem i tipkovnicom.

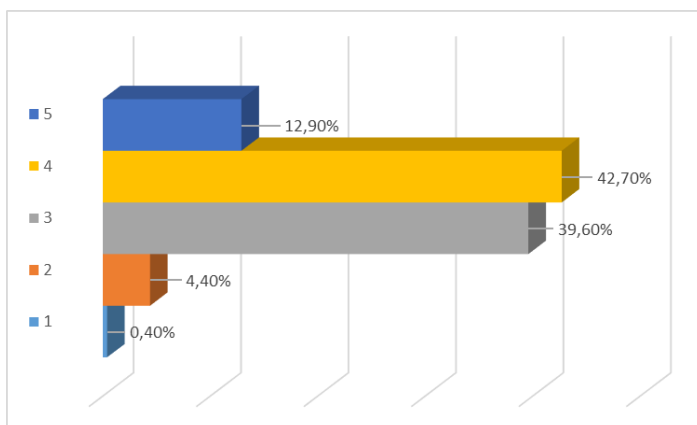
Realnije od iskaza o ranijem korištenju računala izgledaju ocjene kojima su svoje znanje o osnovama rada na računalu prije tečaja ocjenjivali sami polaznici. Ocjenu nedovoljan (1) dodijelila su si 94 polaznika (41,40 %), dovoljan (2) si je dodijelio 81 polaznik, odnosno 35,70 % njih, 44 polaznika (19,40 %) ocijenila su se ocjenom dobar (3), vrlo dobar (4) si je dalo 5 polaznika (2,20 %), a 3 umirovljenika (1,30 %) ocijenila su sebe ocjenom izvrstan (5). Sve to daje izuzetno nisku srednju ocjenu uzorka, koja iznosi 1.86 (slika 6).

⁴² Usp. Reisenwitz, R.I.; D. B. Kuhlmeier; J. K. Eastman. Nav. dj.; Fox, S. Nav. dj.



Slika 6. Vlastita procjena znanja o radu na računalu u uzorku prije provedenog tečaja

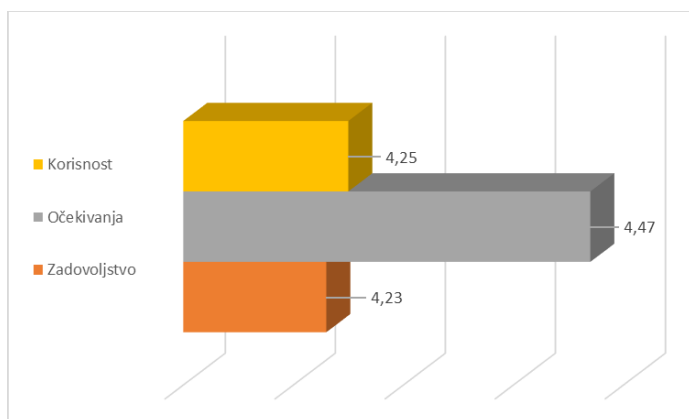
Polaznike smo zamolili i da ocijene svoje znanje o osnovama rada na računalu poslije tečaja. Ovaj se put ocjenom nedovoljan (1) ocijenio samo jedan (0,40) polaznik, dovoljan (2) si je dodijelilo njih 10 (4,40 %), ocijenu dobar (3) njih 89 (39,60 %), vrlo dobar (4) zadovoljavajućih 96 (42,70 %), a ocijenu izvrstan (5) čak njih 29 (12,90 %). Srednja ocjena samoprocjene znanja o radu na računalu nakon provedenog tečaja u uzorku porasla je na 3,60 (slika 7).



Slika 7. Vlastita procjena znanja rada na računalu u uzorku nakon provedenog tečaja

Iz navedenih podataka može se zaključiti da su polaznici mišljenja da su na tečaju unaprijedili svoja znanja i vještine, što je i bio cilj programa. Unatoč tomu

htjeli smo dobiti konkretnije podatke o zadovoljstvu naučenim, očekivanjima i koristima koje je tečaj donio. Tako je njih 105 (46,50 %) u potpunosti zadovoljno naučenim, a 77 (34,10 %) nešto manje; 39 polaznika (17,30 %) ocijenilo je svoje zadovoljstvo ocjenom 3, dok je njih pet (2,20 %) ocijenivši svoje zadovoljstvo dvojkom pokazalo određeno nezadovoljstvo svojim znanjem. Srednja vrijednost zadovoljstva naučenim je 4,23. Slične smo podatke dobili kada samo polaznike zamolili da ocijene u kojoj je mjeri tečaj ispunio njihova očekivanja. Prema rezultatima, za 140 (62,50 %) polaznika tečaj je u cijelosti ispunio očekivanja, 66 (29,50 %) umirovljenika svoja očekivanja ocijenilo je četvorkom, trojku je dalo 15 (6,70 %), a dvojkou troje, odnosno 1,30 % polaznika. Srednja je vrijednost zadovoljavanja korisničkih očekivanja 4,47. Rezultati se mogu ocijeniti dobrima i u slučaju pitanja kojim smo od korisnika tražili da ocijene koliko će im osobno, u svakodnevnom životu, naučeno biti od koristi. Polaznici su već kroz tečaj vrlo brzo shvaćali i prihvaćali prednosti usluge E-građanin, mrežnog naručivanja na preglede kod liječnika, izdavanja elektroničkih uputnica i recepata, prednosti plaćanja kućanskih računa putem e-bankarstva, osobito tijekom zimskih dana. Gledano kroz ocjene, 107 (48,00 %) polaznika korisnost je ocijenilo maksimalnom ocjenom, odnosno peticom, četvorkom je korisnost ocijenilo 83 (37,20 %) ispitanika, trojkom njih 32 (14,30 %), a nisku dvojkou dao je jedan (0,40 %) polaznik. Srednja vrijednost korisnosti naučenog u uzorku iznosi relativno visokih 4,25 (slika 8). Međutim ostaje činjenica da je uočen nerazmjer između korisnosti i zadovoljstva s jedne strane te očekivanja koja su polaznici imali od radionica, tako da je utvrđen jaz od -0,22 (korisnost) i -0,24 (zadovoljstvo). Očito je da jedan dio očekivanja nije bio zadovoljen, a to se planira ispraviti u narednim tečajevima, budući da smo od ispitanika zatražili da nam daju prijedloge za sadržaje koje žele da uključimo u radionicu.



Slika 8. Srednja ocjena zadovoljstva, zadovoljavanja korisničkih očekivanja i procjena korisnosti naučenog u uzorku

Rezultati pokazuju da su korisnici, njih čak 101 (80,80 %), prije tečaja računalo koristili za pronalaženje informacija na internetu. Vijesti je na računalu čitalo njih 77 (61,60 %), e-poštu je koristilo njih 62 (49,60 %), 49 (39,20 %) ih je prije tečaja pisalo u tekstnom procesoru (Microsoft Word), dok je njih 17, odnosno 13,60 %, kreiralo mape na radnoj površini. Društvene mreže koristilo je 29 (23,20 %) polaznika, a putem Skypea komuniciralo je njih 37 (29,60 %). Očekivano, polaznici će računalo poslije tečaja najviše koristiti za pronalaženje informacija na internetu (njih 202, odnosno 89,00 %). Potom, 172 (75,80 %) polaznika na računalu će koristiti e-poštu, 169 polaznika (74,40 %) računalo će koristiti za čitanje vijesti na internetu, 138 (60,80 %) za pisanje u Wordu, 115 (50,70 %) umirovljenika uz pomoć mapa arhivirat će osobne podatke, 94 (41,40 %) ispitanika ostat će u kontaktu s obitelji i prijateljima putem društvenih mreža, a 71 (31,30 %) putem softvera za komunikaciju Skype. Zanimljivo je to što je ovo istraživanje ponudilo i informaciju o tome koliko su umirovljene osobe iz našeg uzorka radno i društveno aktivne i angažirane. Naime prema našim podacima računalo će poslije tečaja 24 osobe (10,60 %) koristiti za rad u udruzi, a njih 13 (5,70 %) za ispunjavanje nekog drugog oblika poslovnih obaveza (tablica 1). Očito je da je radionica povećala broj aktivnosti koje su polaznici radili *online*, no isto je tako stavila i veći naglasak na aktivnosti komuniciranja (npr. e-pošta je prije radionice korištena u 49,60 % slučajeva, dok je nakon radionice taj udio porastao na 75,80 %).

Tablica 1. Razlozi korištenja računala prije i poslije tečaja

Razlozi korištenja računala prije tečaja		Razlozi korištenja računala poslije tečaja	
Kreiranje mapa	13,60 %	Kreiranje mapa	50,70 %
Pisanje u Wordu	39,20 %	Pisanje u Wordu	60,80 %
Pronalaženje informacija na internetu	80,80 %	Pronalaženje informacija na internetu	89,00 %
Čitanje vijesti na internetu	61,60 %	Čitanje vijesti na internetu	74,40 %
E-pošta	49,60 %	E-pošta	75,80 %
Društvene mreže	23,25 %	Društvene mreže	41,10 %
Skype	29,60 %	Skype	31,30 %
Ostalo		Ostalo	8,40 %
Rad u udruzi		Rad u udruzi	10,60 %
Posao		Posao	5,70 %

Ispitanike smo zamolili za pojašnjenje njihove procjene pozitivnih učinaka tečaja na njihov svakodnevni život. Analizom podataka stječe se dojam da polaznici uviđaju pozitivne učinke korištenja računala, posebice na njihov osjećaj samostalnosti, zadovoljstva, pa čak i vrijednosti. U nastavku dajemo nekoliko njihovih odgovora:

„Putem interneta putujem po svijetu svaki dan, čitam novine, komuniciram s prijateljima, djecom, istražujem recepte i kulturna događanja u gradu.“ (Ispitanik 72)

„Imam sve informacije, a da nigdje ne moram ići.“ (Ispitanik 91)

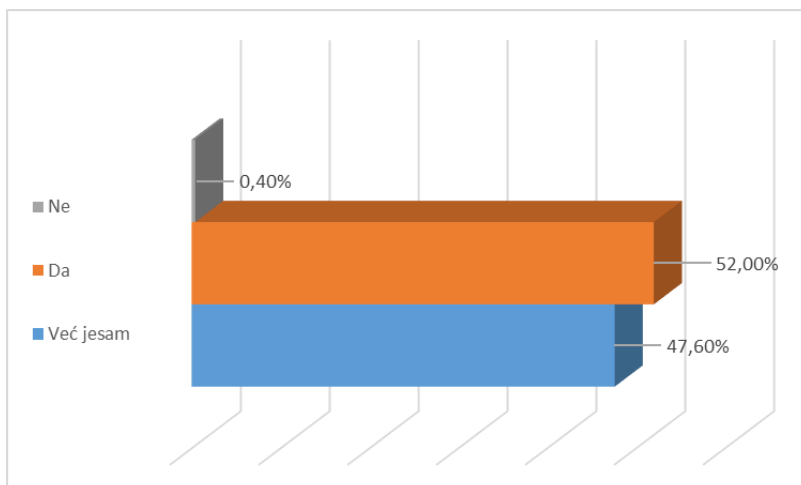
„Velika ušteda na vremenu. Zadovoljnija sam i sigurnija. Osjećam se vrednije.“ (Ispitanik 144)

„Informatički sam pismenija, lijepo druženje na tečaju. Život od sada bit će mi bogatiji, jednostavniji i lakši.“ (Ispitanik 147)

„Imala sam osjećaj da još uvijek nešto vrijedim, koristim se bez straha naučenim, ne trebam čekati ničiju pomoć, odnosno samostalna sam.“ (Ispitanik 181)

„U privatne svrhe kao poduzetniku...“ (Ispitanik 182)

Na pitanje „Hoćete li preporučiti pohađanje tečaja članovima obitelji, prijateljima, poznanicima, susjedima...?“ 108 (47,60 %) polaznika odgovara da već jest, 118 (52,00 %) kaže da hoće, a jedan (0,40 %) da neće (slika 9). Razlozi tog negativnog odgovora nisu poznati te zahtijevaju dodatno istraživanje.



Slika 9. Preporuka tečaja budućim polaznicima

O zadovoljstvu naučenim svjedoči i činjenica da čak 206 (90,70 %) ispitanika iskazuje želju za nastavkom tečaja.

S obzirom na to da smo bili svjesni kako su naši polaznici tečaja svakako morali nailaziti i na različite probleme tijekom njegova izvođenja, ponudili smo im mogućnost da te probleme navedu u anketi. Očito je da su problemi s kojima su se polaznici susretali prilikom tečaja velikim dijelom vezani i uz poteškoće koje nosi starija dob, o čemu smo pisali u uvodnom dijelu ovog rada.⁴³

Na taj smo način dobili mogućnost ukloniti uzroke nezadovoljstva za buduće polaznike.

Većina ispitanika navodi kako problema nije bilo, no dio njih ipak navodi nekoliko problematičnih situacija:

„Susret s novim izrazima u informatici, početnicima treće životne dobi treba dati jednostavnije ili razumljivije termine i treba im više vremena za svladavanje gradiva.“ (Ispitanik 14)

„Velika trema i stid zbog neznanja i nesnalazljivosti.“ (Ispitanik 73)

„Prostorni uvjeti su neodgovarajući. Bilo bi dobro da se uči uvijek na istom kompjutoru i da sve bude na hrvatskom jeziku, što bi puno olakšalo učenje.“ (Ispitanik 74)

„Mišljenja sam da je trebalo duže trajati, sve je bilo prebrzo za našu dob, sve mi je bilo problem dok nisam naučila, dosta sam vježbala.“ (Ispitanik 136)

„Zapisivanje. Senilnost. Strah od novih sadržaja, sporost u razumijevanju i primjeni novih znanja.“ (Ispitanik 191)

„Premalo predznanja, a tečaj je dosta brz pa je malo ponavljanja, a usput se uvijek radi na drugom računalu.“ (Ispitanik 192)

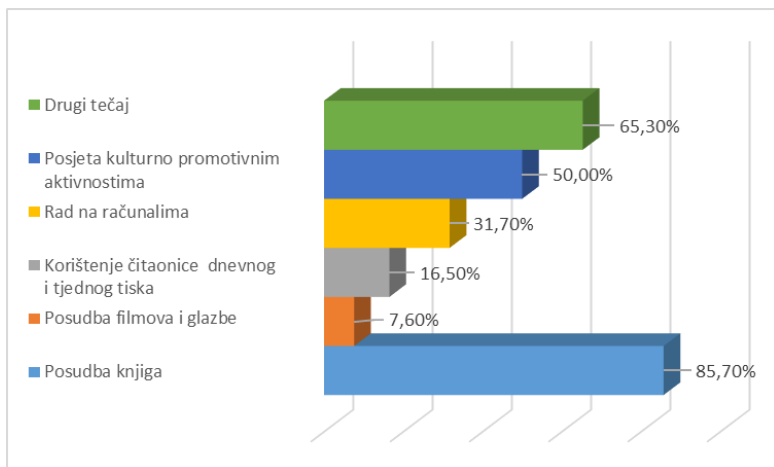
„Osobne prirode – sluh, vid, izostanak zbog bolesti, zaboravljivost.“ (Ispitanik 216)

Polaznici tečaja na nastavi iskazuju želju za nastavkom programa kroz viši stupanj obrazovanja, ističu blagodati druženja i upoznavanja novih ljudi, ali i nedostanke tečaja koji se odnose na neujednačenost softvera knjižničnih stolnih i prijenosnih računalima te nepostojanje radne bilježnice ili udžbenika, što bi dodatno poboljšalo svladavanje osnova rada na računalu. Voditelji tečaja, djelatnici Knjižnice, svjesni su navedenih nedostataka te navedeno nastoje riješiti nabavom sedamnaest jednakih prijenosnih računala i sredstava za izradu tiskanih radnih materijala kroz apliciranje na natječaje ili sponzorirana sredstva. Prostor u kojem se održava edukacija, American Corner GISKO, u cijelosti je obnovljen sredstvi-

⁴³ Usp. Wagner, N.; K. Hassanein, M. Head. Nav. dj.; Haeggans, R. C. Nav. dj.

ma američke vlade 2016. godine. Nastava se po mišljenju djelatnika izvodi u prostorno zadovoljavajućim uvjetima, ali nas je zanimalo što polaznici tečaja imaju reći na tu temu. Prostorom nije bio zadovoljan 1 (0,40 %) polaznik, 2 (0,90 %) polaznika ocijenila su prostor dvojkom, trojku je prostoru dalo 20 (8,80 %) ispitanika, četvorku 55 (24,20 %), a peticu 149 (65,60 %) polaznika tečaja. Sve zajedno čini srednju ocjenu 4,54. No s obzirom na određeni broj niskih ocjena, trebalo bi prilikom budućih tečajeva kroz razgovore s polaznicima utvrditi što bi im točno moglo smetati vezano uz prostor (polaznicima tečaja možda smeta i činjenica da se radi o podrumskom prostoru).

Ispitali smo hoće li korisnici koristiti Knjižnicu u budućnosti i za što. S obzirom na to da Knjižnica nastoji nuditi i osmišljavati usluge za starije korisnike koje bi trebale biti namijenjene upotpunjavanju te kreativnom, korisnom, edukativnom i opuštajućem ispunjavanju njihova vremena, pozitivnim se čine odgovori 225 (99,10 %) polaznika tečaja koji knjižnicu namjeravaju koristiti i nakon završenog programa. Samo dva (0,90 %) polaznika ne namjeravaju u budućnosti koristiti knjižnične usluge i programe. Polaznici koji namjeravaju koristiti Knjižnicu i u budućim razdobljima navode za to nekoliko razloga: posudba knjiga najzanimljivija je usluga koju su odabrala 192 polaznika (85,70 %), slijedi 147 (65,30 %) ispitanika kojima će u Knjižnici najviše koristiti neki drugi tečaj, njih 112 (50,00 %) posjećivat će kulturno-promotivne aktivnosti, 71 ispitanik (31,00 %) radit će na računalima, njih 37 (16,50 %) koristit će čitaonice dnevnog i tjednog tiska, a 17 (7,60 %) ispitanih posuđivat će filmove i glazbu (slika 10).



Slika 10. Korištenje knjižničnih usluga poslije tečaja

Za kraj istraživanja zanimalo nas je ima li tečaj utjecaj na produženje članarine s obzirom na to da 92 polaznika (40,50 %) nisu bila članovi Knjižnice prije samog

programa. Sama činjenica da je toliki dio polaznika tečaja učlanjen u Knjižnicu samo radi sudjelovanja u programu svjedoči o njihovoj percepciji važnosti tečaja, no tim smo pitanjem željeli saznati i jesmo li ih kroz tečaj uspješno uvjeriti u to da im Knjižnica može pomoći i u ostalim segmentima njihova života. Članstvo prema dobivenim rezultatima planira obnoviti 218 (96,50 %) polaznika, što jasno svjedoči o tome da smo kroz ovaj tečaj ne samo povećali razinu informacijske i informatičke pismenosti jednog dijela građana treće životne dobi u Osijeku nego i uspješno uvjeriti ih u važnost i potrebu korištenja njihove lokalne narodne knjižnice.

5. Zaključak

Narodna knjižnica ima različite uloge. Ona može biti mjesto neobveznih druženja, a može biti i mjesto na kojem će se pisati znanstvenoistraživački radovi. Ovisno o svojim lokalnim specifičnostima, svaka će knjižnica za sebe pronaći ciljeve i zadatke koje će ispunjavati. Ono što pak svaku od tih knjižnica povezuje jest korisnost i percipirana vrijednost usluga za korisnike, građane i posjetitelje knjižnice. Knjižničari prepoznaju što je to što njihova zajednica treba te na temelju tih saznanja osmišljavaju aktivnosti i usluge. Nadalje, u Hrvatskoj i brojnim drugim zemljama svijeta ulažu se napore u izgradnju informacijskog društva i ekonomije znanja. Povećava se dostupnost informatičke tehnologije, omogućavajući pojedincu da informaciju koristi učinkovito te da razvija informacijsku i digitalnu pismenost kroz korištenje interneta i prednosti koje on donosi. Upravo zbog toga važno je osobama treće životne dobi osigurati potrebnu edukaciju za svladavanje informatičke i informacijske pismenosti te na taj način pokušati smanjiti njihovu društvenu isključenost i ovisnost o drugima. Takva će vrsta edukacije prije svega odagnati strah prema novim tehnologijama koji osobe treće životne dobi u najvećoj mjeri imaju zbog njihova nepoznavanja, što je samo po sebi velik korak prema svladavanju informacijske i informatičke pismenosti.

U ovom su radu predstavljeni rezultati istraživanja provedenog među polaznicima programa „Ukorak s vremenom – osnove rada na računalu“ koji se kroz niz radionica održavao u vremenu od 2016. do 2017. godine u prostorima GSKO-a. Rad je krenuo od pretpostavke da radionice informacijske i informatičke pismenosti imaju pozitivan učinak na svakodnevni život osoba treće životne dobi. S obzirom na rezultate prikazane u ovom, može se ustvrditi da je pretpostavka potvrđena te da su polaznici radionica po njihovu završetku bili osposobljeni za uspješnije korištenje informacijske i komunikacijske tehnologije u svrhu pronalaska potrebnih informacija, komunikacije (npr. Skype), obavljanja posla i sl. Po završetku radionice ispitanici iskazuju veću razinu samopouzdanja, samostalnosti i osjećaja vrijednosti, kao i gubitak straha od nove tehnologije. Upoznavanje sudionika radionica s načinima komuniciranja uz uporabu nove tehnologije (e-pošta, Skype)

dovodi do dodatnog osjećaja zadovoljstva zbog manjeg osjećaja isključenosti/izoliranosti te komuniciranja s udaljenim prijateljima i rodbinom.

Izvedena pretpostavka da angažman narodne knjižnice u provođenju informacijskog i informatičkog opismenjavanja osoba treće životne dobi dovodi do veće prepoznatljivosti i percipirane važnosti narodne knjižnice u zajednici također je potvrđena budući da gotovo svi ispitanici (njih 99,10 %) planiraju Knjižnicu koristiti i nakon završene radionice. Pored toga, jedan dio ispitanika (njih 92 ili 40,50 %) nije bio učlanjen u Knjižnicu (te se morao učlaniti da bi mogao sudjelovati u programu) prije radionica, no po završetku radionica njih 218 (96,50 %) izjavilo je da će obnoviti članstvo.

Budući da GISKO i dalje nastavlja s radionicama u okviru ovog programa, plan je njegovih nositelja povećati kvalitetu i zadovoljstvo polaznika radionicama te osigurati njihovu održivost. Također, opisom iskustava GISKO-a želi se potaknuti razvoj te vrste usluga u svim narodnim knjižnicama Republike Hrvatske.

LITERATURA

- Dimock, M. Defining generations: where Millennials end and post-Millennials begin. // Pew Research Center. 2018. [citirano: 2018-08-15]. Dostupno na: <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/03/01/defining-generations-where-millennials-end-and-post-millennials-begin/>.
- The economics of retirement: the power of pensioner spending. // The Guardian. 22. Jun. 2015. [citirano: 2018-08-15]. Dostupno na: <https://www.theguardian.com/money/2015/jun/22/economics-of-retirement-power-pensioner-spending>.
- European Parliament and the Council. Recommendation of the European Parliament and of the Council on key competences for lifelong learning. 2006. [citirano: 2018-08-20]. Dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32006H0962>.
- Eurostat. Persons who cannot afford internet connection for personal use at home by age, sex and income group. 2017. [citirano: 2018-08-14]. Dostupno na: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>.
- Fox, S. Wired seniors: a breed apart. // Pew Research Center. 2001. [citirano: 2018-08-17]. Dostupno na: <http://www.pewinternet.org/2001/09/09/main-report-20/>.
- GISKO. Izvješća. Izvješće o radu GISKO u 2017. godini. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/index.php/sluzbeni-dokumenti/>.
- GISKO. Povijest Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/index.php/povijest-knjiznice-2/>.

- GISKO. Misija i djelatnost. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/index.php/misija-i-vizija/>.
- A glossary of terms for community health care and services for older persons. // Ageing and Health Tehnical Report 5, (2004). [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: http://www.who.int/kobe_centre/ageing/ahp_vol5_glossary.pdf?ua=1.
- Gradska knjižnica i čitaonica Ante Jagar, Novska. Informatička radionica za umirovljenike. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: URL: <https://www.knjiznica-novska.hr/index.php/informaticka-radionica-za-umirovljenike>.
- Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci. Informatičke radionice 55+. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://knjiznice.nsk.hr/vinkovci/informaticke-radionice-55/>.
- Gradska knjižnica Marka Marulića u Splitu. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://www.gkmm.hr/racunalna-radionica-za-umirovljenike-u-sredisnoj-knjiznici-prijavite-se/>.
- Gradska knjižnica Slavka Kolara Čazma. Informatička radionica za umirovljenike. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <https://www.gradska-knjiznica-cazma.hr/index.php/novosti/435-informatika-radionica-za-umirovljenike>.
- Gradska knjižnica Vukovar. Informatička tehnologija za umirovljenike – četvrtkom u ACVU. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <https://gkvu.hr/informaticka-tehnologija-za-umirovljenike-cetvrtkom-u-acvu-2/>.
- Gust, K. J. Teaching with Tiffany's: a „go-lightly“ approach to information literacy instruction for adult and senior learners. // Reference Service Review 34, 4(2006), 557–569. DOI: <https://doi.org/10.1108/00907320610716440>.
- Haeggans, R. C. The 60's are the new 20's: teaching older adults technology. // SRATE Journal 21, 2(2012), str. 2–4. [citirano: 2018-08-14]. Dostupno na: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ990630.pdf>.
- Hong, S. G.; S. Trimi; D. K. Wim. Smartphone use and Internet literacy of senior citizens. // Journal of Assistive Technologies 10, 1(2016), 27–38. DOI: <https://doi.org/10.1108/JAT-03-2015-0006>.
- Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice. Završen još jedan ciklus volonterske radionice – Informatička radionica 50+. 2018. [citirano:2018-08-16]. Dostupno na: <http://stav.clip-nasice.hr/vijesti/završen-jos-jedan-ciklus-volonterske-radionice-informaticka-radionica-50>.
- The Internet and older people in the UK – key statistics. 2016. [citirano: 2018-08-14]. Dostupno na: https://www.ageuk.org.uk/globalassets/age-uk/documents/reports-and-publications/reports-and-briefings/active-communities/rb_july16_older_people_and_internet_use_stats.pdf.
- Juznic, P.; M. Blazic; T. Mercun; B. Plestenjak; D. Majcenovic. Who says that old dogs cannot learn new tricks?: a survey of internet/web usage among seniors. // New Library World 107, 1226/1227(2006), 332–345.
- Knjižnice grada Zagreba. 65 plus. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296>.

- Lent, K. M. Flesh and bone: information literacy, teaching, and the connected classroom. // *Teaching, Learning & Technology* 7(2002) str. 11. [citirano: 2018-29-11]. Dostupno na: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED464624.pdf>.
- Marketing for the older consumer. // Sheridan: Centre for Elder Research. 2013. [citirano: 2018-08-15]. Dostupno na: <https://serclab.wordpress.com/2013/02/20/marketing-for-the-mature-consumer/>.
- Meyer, A. Technology classes for senior citizens: creating an environment where senior citizens can develop technology skills to actively participate in a strong society. // IFLA WLIC 2015, Cape Town. [citirano: 2018-08-14]. Dostupno na: <http://library.ifla.org/1176/1/118-meyer-en.pdf>.
- Mladen, V. Svi se služe internetom, pa zašto ne bismo i mi. // *Zadarski list*. 22. 4. 2010. [citirano: 2018-08-16]. Dostupno na: <https://www.zadarskilist.hr/clanci/22042010/svi-se-sluze-internetom-pa-zasto-ne-bismo-i-mi>.
- Pismenost. // Hrvatska online enciklopedija. [citirano: 2018-08-20] Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=48456>.
- Population ageing in Europe: facts, implications and policies: outcomes of EU-funded research. European Commission : Bruxelles, 2014. Str. 8. [citirano: 2018-08-17]. Dostupno na: https://ec.europa.eu/research/social-sciences/pdf/policy_reviews/kina-26426enc.pdf.
- Reisenwitz, R.I.; D. B. Kuhlmeier; J. K. Eastman. The elderly's internet usage: an updated look. // *Journal of Consumer Marketing* 24, 7(2007), 406–418.
- The state of the user experience: 2016 edition. Limelight Networks, 2016. [citirano: 2018-08-15]. Dostupno na: http://img03.en25.com/Web/LLNW/%7B70a00140-3e71-4850-9ab4-69ee4672df9c%7D_StateoftheUserExperience.pdf.
- Strong, M. L.; L. Guillot; J. Badeau. Senior CHAT: a model for health literacy instruction. // *New Library World* 113, 5–6(2012), 249–261. [citirano: 2018-07-30]. Dostupno na: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/03074801211226337>.
- Statistički ljetopis Republike Hrvatske 2017. Zagreb: Hrvatski zavod za statistiku, 2017.
- Tak, S. H. ; S. H. Hong. Use of the internet for health information by older adults with arthritis. // *Orthopaedic Nursing* 24, 2(2005), 134–138.
- Trocchia, P. J.; S. Janda. A phenomenological investigation of Internet usage among older individuals. // *Journal of Consumer Marketing* 17, 7(2000), 605–616.
- United Nations. World population prospects 2017. [citirano 2018-08-14]. Dostupno na: <https://esa.un.org/unpd/wpp/DataQuery/>.
- Wagner, N.; K. Hassanein, M. Head. Computer use by older-adults: a multi-disciplinary review. // *Computers in Human Behavior* 26(2010), 870–882.
- World population ageing 2015. New York: United Nations, 2015. Str. 9. [citirano:2018-08-17]. Dostupno na: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf.

PRILOG I.

Poštovani korisnici, molimo vas da odvojite **10 minuta** vašeg vremena za sudjelovanje u istraživanju vezanom uz tečaj Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek „Ukorak s vremenom – osnove rada na računalu“ s ciljem otkrivanja eventualnih zapreka kako bi se poboljšao navedeni program.

Istraživanje je anonimno, a vaši odgovori koristit će se isključivo u svrhu poboljšavanja tečaja i izrade znanstvenoistraživačkog rada te će biti prikazani kao dio cjelokupnog istraživanja.

Anketni upitnik

Spol

M Ž

Godina rođenja _____

Stručna sprema

- a) dr. sc
- b) mr. sc
- c) SSS
- d) VSS
- e) VŠS
- f) NKV

Zanimanje

Jeste li prije tečaja bili član Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek?

Da Ne

Kako ste saznali za tečaj?

- a) preko medija
- b) preko udruge umirovljenika
- c) preko prijašnjih polaznika tečaja
- d) u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek
- e) na drukčiji način – koji? _____

Tečaj sam odlučio/la pohađati jer sam želio/la naučiti više o (moguće više odgovora):

- a) osnovama rada na računalu
- b) pretraživanju interneta
- c) radu društvenih mreža (Facebook)

- d) lakšem održavanju kontakta s obitelji
 - e) bržem pronalaženju informacija
 - f) svemu prethodno navedenom
 - g) nečemu drugom – čemu?
-

Jeste li se prije tečaja koristili računalom?

Da Ne

Ukoliko jeste, za što ste se koristili računalom prije tečaja? (moguće više odgovora)

- a) kreiranje mapa
- b) pisanje u Wordu
- c) pronalaženje informacija na internetu
- d) čitanje vijesti na internetu
- e) e-pošta / e-mail
- f) društvene mreže (Facebook)
- g) Skype
- h) nešto drugo: _____

Molimo da na ljestvici od 1 do 5 (1 – najmanje, 5 – najviše) ocijenite (označite znakom x) sljedeće:

<i>Tvrđnja:</i>	1	2	3	4	5
Vaše znanje o osnovama rada na računalu PRIJE TEČAJA					
Vaše znanje o osnovama rada na računalu POSLIJE TEČAJA					
U kojoj ste mjeri zadovoljni naučenim?					
U kojoj je mjeri tečaj ispunio Vaša očekivanja?					
Prema Vašem mišljenju, koliko će Vam naučeno biti od koristi?					

Za što ćete se koristiti računalom poslije tečaja? (moguće više odgovora)

- a) kreiranje mapa
- b) pisanje u Wordu
- c) pronalaženje informacija na internetu
- d) čitanje vijesti na internetu
- e) e-pošta / e-mail
- f) društvene mreže (Facebook)
- g) rad u udruzi
- h) posao
- i) Skype
- j) nešto drugo: _____

Hoćete li preporučiti pohađanje tečaja članovima obitelji, prijateljima, poznanicima, susjedima...?

- a) Da
- b) Ne
- c) Već jesam

Možete li procijeniti je li ovaj tečaj imao pozitivne učinke na Vaš svakodnevni život? Možete li pojasniti?

Ukoliko bi se ukazala mogućnost organiziranja nastavka ovog tečaja, biste li se uključili u taj tečaj?

Da Ne

Ukoliko biste za taj tečaj trebali nešto doplatiti, koliko biste bili spremni izdvojiti?
nisam spreman/spremna

- a) 30 kn
- b) 50 kn
- c) 80 kn
- d) 100 kn
- e) neki drugi iznos: _____

Molimo, navedite probleme s kojima ste se susretali tijekom tečaja.

Ukoliko ih imate, molimo, navedite prijedloge koji po Vašem mišljenju mogu poboljšati tečaj.

Koje bi sadržaje po Vašem mišljenju trebalo u većoj mjeri uključiti u buduće tečajeve? (moguće više odgovora)

- a) kreiranje mapa
- b) pisanje u Wordu
- c) pronalaženje informacija na internetu
- d) korištenje e-pošte / e-maila

- e) korištenje društvenih mreža (Facebook)
- f) kupovina preko interneta i plaćanje računa preko interneta
- g) zaštita osobnih podataka na internetu
- h) korištenje portala *E-gradani*
- i) nešto drugo – što? _____

Molimo da na ljestvici od 1 do 5 (1 – najmanje, 5 – najviše) ocijenite predavače prema sljedećim kategorijama:

	Dino Radmilović	Srđan Lukačević	Merien Hadrović	Ivana Turk
Nastavne metode	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Stručnost	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Susretljivost	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5

Molimo, ocijenite prostor u kojem se tečaj održava.

Skala od 1 do 5:

Koje ćete usluge Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek koristiti u budućnosti?

- a) posudba knjiga
- b) posudba filmova i glazbe
- c) korištenje čitaonice dnevnog i tjednog tiska
- d) rad na računalima
- e) posjećivanje kulturno-promotivnih aktivnosti Knjižnice (izložbe, predavanja, radionice)
- f) drugi tečaj
- g) nešto drugo: _____

Koji biste tečaj voljeli da Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek u budućnosti organizira?

Planirate li po isteku članarine obnavljati članstvo u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek?

Da Ne

Kraj! Zahvaljujmo Vam na sudjelovanju.

