

Александра Улетиловић, библиотекар-информатор

aleksandra.bl83@gmail.com

Огњенка Савановић, виши библиотекар

ognjenkasavanovic@yahoo.com

ЈУ Народна и универзитетска библиотека РС, Бања Лука

УДК: 004.78:025.4.036

DOI: 10.7251/BSCSR1706143U

БИБЛИОТЕКА – ТРЕЗОР ИНФОРМАЦИЈА ЗА КОРИСНИКЕ ТРЕЋЕГ ДОБА

Сажетак: Овај рад бави се значајем информација које библиотека може да пружи сваком грађанину – дјетету, студенту, научном раднику или пензионеру. Наша жеља била је да се посебно укаже на специфичности потреба корисника трећег доба и да се у ту сврху истраже искуства библиотека ван граница региона. Користећи електронске изворе представимо једну швајцарску студију која веома методично раслојава кориснике трећег доба на неколико добних подгрупа и префињено анализира све потребе ове публике.

За ове најстарије читаоце, улога библиотекара је социолошки изузетно значајна и ту препознајемо важности квалитета пружања услуга. Библиотекар – информатор треба да буде стручан, динамичан и оперативан, али и спреман да стрпљиво и љубазно открије потребе читаоца и да покуша да на најбољи начин одговори на њих. Запослене као библиотекар – информатори на информативно – позајмном одјељењу НУБ РС, потрудићемо се да пренесемо наша искуства везана за рад са корисницима трећег доба и да опишемо услуге које је НУБ РС као установа од локалног и регионалног значаја обезбједила за кориснике ове старосне структуре.

Упоредна студија једне европске библиотеке може послужити као смјерница за боље разумијевање потреба старијих читалаца. Крајњи циљ наших запажања је да се, ако је могуће, а у сарадњи са другим установама од локалног и регионалног значаја, обезбједи још квалитетнија и потпунија услуга културне понуде према овој старосној групацији.

Кључне ријечи: корисници треће доби, специфичности потреба, искуства страних библиотека, социолошка улога библиотеке, искуства ЈУ НУБ РС, побољшање културне понуде.

Библиотека – трезор информација за кориснике трећег доба

Као што је познато, основни задатак библиотекара јесте пружање информација кориснику.

У ери експанзије интернета претпоставља се да се сви корисници библиотеке знају служити електронским медијима како би дошли до потребне информације. Међутим, постоје корисници, најчешће припадници трећег доба, који у ту сврху не употребљавају модерну технологију због недостатка времена, средстава или због необучености. Управо због тога библиотекари морају бити способни да им помогну у пружању информација до којих долазимо помоћу електронских медија.

Овај рад бавиће се специфичностима потреба ове старосне структуре корисника чија је информатичка писменост недовољна или је потпуно изостала из различитих разлога и којој је неопходна помоћ како за проналажење жељене грађе, тако и за добијање информација које су најчешће доступне путем корисничких сервиса на интернету.

Дакле, библиотекар – информатор нерјетко се сусреће са захтијевима за он лине претраживањем информација, а упити управо најчешће долазе од стране публике која припада старосној групи трећег доба.

Престанак радне активности за ову популацију не значи и повлачење из друштвеног живота, напротив, они сада имају много више времена за лична интересовања, читање, истраживање или чак едукацију и желе то вријеме сврсисходно употријебити. Једна од дефиниција библиотеке укључује и подршку доживотном учењу; примјер за то је једна корисница НУБ РС која је у 78. години живота уписала Мастер из сценских умјетности.

Улога библиотекара за читаоце трећег доба је социолошки изузетно значајна, и ту препознајемо важност квалитета и начина пружања услуга. Библиотекар – информатор треба да буде стручан, динамичан и оперативан, али и

спреман да стрпљиво и љубазно открије потребе читаоца и да покуша да на најбољи начин одговори на њих. Тек под таквим условима библиотекар постаје креатор амбијента у којем се читалац осјећа добродошло.

Како ова група корисника не чини мањинску нити маргиналну публику у библиотекама, у модерном добу јавља се потреба за детаљнијом анализом њених потреба и проширењем понуде у циљу добијања још задовољније публике. Наша жеља је да се ове потребе дијагностификују и да се адекватно одговори на њих у складу са вољом, могућностима и расположивим материјалним средствима у свим библиотечким установама у Републици Српској.

У ту сврху истражили смо путем електронских извора искуства библиотека ван граница региона:

У Француској је 1989. године спроведено истраживање на корисницима једне велике Народне библиотеке у сврху проширења њених услуга у виду доставе књига на кућну адресу. Резултат анкете показао је да укупно 26 % корисника то жели. Од тога 34,5% корисника припада старосној групи од 18-25 година, 26 % доби од 26-50 година, дакле радно најактивнијој групи. Супротно очекивањима, само 12 % припадника старосне групе преко 65 година било је привучено овом понудом. Остатак пензионерске популације радије је бирао кретање и посјету простору библиотеке. Иако је ова анкета спроведена давно, статистика се није промијенила ни данас, што говори у прилог томе да је библиотека омиљени простор ове популације.

Једна скорија објава везана за проширење услуга према читаоцима трећег доба, такође у Француској, приказује примјер анимације ове публике.

Наиме, Народна библиотека града Шефоа организује читалачка окупљања само за припаднике трећег доба. Волонтери ове библиотеке у регији Лоаре, једном мјесечно позивају своје старије суграђане на једночасовно дружење уз текстове поезије или приче, и приређују им послужење. Овакви примјери су примјењиви, нису скупи, захтијевају

само добру организацију и поткријепљеност волонтерским кадром.

Ипак најкорисније смјернице у смислу анализе потреба пружила нам је швајцарска студија под називом **Сениори и читање** аутора Северине Дик¹, библиотекара кантоналне библиотеке у граду Делемон. Ова библиотека је водећи рачуна о старијим особама и њиховој потреби за читањем и библиотеком спровела истраживање у сврху побољшања услуга према публици ове старосне групе. Истраживани су најбољи начини да корисници ступе у контакт са читањем, те се жељело открити какве специфичности из области културе, друштва или политичког живота их интересују, шта им не одговара приликом кориштења библиотеке и каква је њихова пракса и мотивација везано за читање.

Циљеви аутора ове студије били су да :

- дефинише циљну публику,
- да се упозна са очекивањима корисника,
- да анализира постојеће стање,
- да прикупи информације о другим сервисима који функционишу у Европи и англосаксонским земљама,
- да оствари контакте са институцијама које воде акције везане за сениоре, назив који ће аутор у овој студији користити за старије читаоце,
- да се изнађу оригинални начини да се овом типу публике приближи читање,
- да се на крају осмисли каталог приједлога у складу са могућностима Библиотеке, и наравно да се неки од приједлога ставе у функцију.

Каталог представља резултат различитих фаза пројекта кроз које ће се постепено пролазити и које ће на крају довести до реализације приједлога.

Интересантно је да је ово истраживање за које је аутора овластила Библиотека града Делемона преточено у Диплом-

¹ Les Seniors et la lecture, Severine Dick

ски рад из информационо-документалистичког студија Више школе за менаџмент у Женеви. Рад под називом *Сениори и читање у Делемону* награђен је од стране Друштва библиотекара француског дијела Швајцарске.

Студија је као резултат добила креирање каталога од дванаест конкретних приједлога.

Дефинисање циљне групе

Да би се уопште одредио термин „старија особа“ и којем добу одговара та категорија, аутор прибјегава дефиницији Свјетске здравствене организације према којој треће доба одговара старосној граници за одлазак у пензију, што значи 64 године за жене и 65 за мушкарце. Швајцарски федерални биро за статистику узима такође доб од 65 година за почетак старије доби и дијели старије особе на оне које имају између 65 и 79 година и оне који имају 80 година и више. Аутор студије сматра да одлазак у пензију не захтјева нужно почетак старења и одлучује се на сљедећу подјелу сениора:

- Особе старости од 60 до 69 година, дакле оне које су још увијек радно активне или су то недавно престале бити. То је публика која је још увијек у контакту са својом професијом, а њене културне навике разноврсне су и значајне;
- Особе старости од 70 до 79 година, коју чине пензионери који почињу имати проблеме са кретањем;
- Особе преко 80 година за које се може рећи да су у четвртом добу.

Припадници ове три старосне групе немају исте навике, исти хоби, нити иста очекивања.

Анализа услуга и активности

Истражујући какав је пријем старијих особа у библиотекарима, аутор анализира услуге и активности посвећене старијим особама и притом прави осврт не само на стање у Швајцарској него и у Европи и свијету.

Библиотека у Делемону реализовала је 2000. године изложбу посвећену старијим особама и анимирала млађе генерације да пишу о својим размишљањима о сениорима. Иста Библиотека обавјештавала је сваке године све нове пензионере у граду о расположивости својих услуга и такође увела бесплатан упис за ову популацију од 2002. године.

У сарадњи са Бернским кантоном активне су и друге институције у граду, организују се читалачке радионице и разговори, достављају се књиге онима којима је то потребно.

Народна и универзитетска библиотека у Нешателу пружа још од 1999. услугу доношења књига кући у сарадњи са Црвеним крстом. У овој Библиотеци библиотекарима и волонтери анимирају публику читањем и разговором о прочитаним књигама.

Општинска библиотека у Женеви врши услугу доношења књига кући још од 1975. године.

Француске библиотеке развиле су бројне активности за старије особе током посљедњих година. Окружна Библиотека у Ардешу пажљиво је развила своје услуге снадбијевања прилагођене потребама старијих особа, било да они живе у својим домовима или у институцијама за смјештај старијих лица. Пројекат је лансиран 1998. године под називом *Плава култура* и заснован је на доношењу веће количине библиотечке грађе на избор у пензионерске установе. Ову грађу чине прије свега књиге са крупним словима, књиге на аудио записима, филмови итд. Ова услуга попраћена је и техничком подршком читању.

Наиме, Библиобус који им је на располагању, опремљен

је техником за увећање слова, те слушалицама које омогућавају асистирано читање у случају губитка вида. Библиобус се у свакој установи задржава по један дан и осим размјене материјала, дио дана посвећен је културним активностима, представљању фонда и читалачким радионицама.

Неке библиотеке попут оне у Савоји, штампају практичне водиче намјењене сениорима. Водич представља један вид добродошлице старијим особама и презентацију услуга и книга.

Народна библиотека у Отави посједује бројне сервисе за хендикепиране особе, технологију за помоћ приликом читања, књиге са крупним словима, књиге на аудио медијима, *Livres daisy*², зоом текст за увећање слова, приступ фонду за особе у инвалидским колицима.

У Америци неке библиотеке креирају интерне каталоге са листом наслова књига са крупним словима, те чланцима и књигама које би могле занимати сениоре. Такође, у једној америчкој библиотеци библиотекари су нашли оригиналан начин да остваре међугенерациске сусрете, јер је познато да старијим особама прија друштво млађих. Они су ангажовали тинејџере да уче сениоре да играју електронске (видео) игрице.

Када се говори о услузи доношења књига на кућну адресу она је подједнако добро развијена у Аустралији, Канади и Сјеверној Америци.

Анкетирање сениорске публике

У жељи да иде у сусрет публици и да процијени њене навике, аутор је реализовао анкету чији је циљ да јасније

² DAISY (Digital Accessible information system), представља норму за аудио књиге. Овај систем намијењен је слијепим, слабовидим и немоћним лицима. Ради се о материјалу чија структура омогућава веома лаку навигацију унутар текста.

дефинише публику. Анкета је подијељена на четири дијела.

Први дио тиче се профила корисника (пол, година рођења, мјесто становања). Увид у ове податке омогућио је поређење са резултатима осталих дијелова упитника, као што је нпр. кориштење интернета.

Други дио назван је *Ви и библиотека* и овдје су груписана питања везана за посјећеност библиотеци.

Трећи дио односи се на мишљење које сениори имају о библиотеци, нарочито везано за приступ згради, радно вријеме и унутрашње уређење.

Четврти дио зове се *Ваше читалачке навике*. Требало је да читаоци наведу жанрове омиљених књига. Остала питања тичала су се кориштења интернета, те да ли имају е-маил адресу. Библиотека би тако могла успоставити систем он-лине резервација, као и продужавања књига.

⇒ Резултати анкете

Добијено је 146 ваљаних упитника, што је 41% укупно испитаних.

Што се тиче година и пола, 87 особа чине жене, а 58 мушкарци. 98 особа живи у Делемону, док су 74 особе које посјећују Библиотеку у доби између 60 и 69 година. Они припадају генерацији *Бабу боомерс-а* која је добила прилику за боље образовање и која се лакше одлучивала на студирање. 50 особа припада доби од 70 до 79 година, а само 9 особа има више од 80 година.

Што се тиче приступа Библиотеци, 140 испитаних особа изјавило је да нема проблема са приступом Библиотеци. Само 5 особа је изјавило да има проблем са паркирањем. Укупно 12 особа изјавило је да има жељу за доношењем књига кући.

Кад је у питању радно вријеме већини (132 особе) одговара ритам рада Библиотеке. Само 10 особа жељело би да

Библиотека буде отворена и у периоду од 12 до 13 часова и суботом поподне.³

Кад је ријеч о унутрашњем уређењу за већину сениора оно је задовољавајуће. Једини проблем за неколицину старијих особа био је због књига смјештених веома ниско или веома високо на полицама, те им је немогуће прочитати наслове и имена аутора. Неки испитаници анкете изјавили су да преферирају смјештај грађе према жанровима, док је неколицина жељела више простора за кретање између полица и више мјеста за сједење. Двије особе биле су незадовољне освјетљењем. Овакве информације су драгоцене за размишљања везана за „идеално“ уређење библиотеке.

Када су у питању општа очекивања већина особа сматра да Библиотека у Делемону даје адекватан одговор на њихова очекивања. Уз мање негативне примједбе сви сениори су изјавили да у Библиотеку долазе са задовољством. Анализом њихових очекивања могле су се прочитати сугестије за међугенерациске сусрете, читалачке радионице, добровољце за читалачку групу, разноврснију понуду грађе са крупнијим карактерима. На овај начин дошло се до идејних ријешења за каталог приједлога.

Што се тиче читалачких навика, након анализе садржаја позајмљиваних књига, закључак је да су свједочанства о истинитим догађајима веома цијењен жанр код ове публике, али и историјски романи, завичајна колекција, криминалистички романи као и класична литература. Практичне књиге (кулинарство, вртларство, водичи за путовања) потраживане су од стране значајног броја корисника (око 33%). Најмање тражене су аудио књиге. За крај, 11% сениора чита искључиво књиге са крупним карактерима.

Послије анализе о употреби интернета, анкета је показала да 72 сениора имају приступ интернету, што чини 49,3 % испитаника, од чега 48 особа припада категорији од 60-69 година, 20 особа категорији од 70-79 особа и само 1 особа

³ Јавне установе у Швајцарској праве паузу од 12 до 13 часова, те је у том периоду и библиотека затворена.

од 80 и више година. Исти број особа користи и електронску пошту. За слање аудиовизуелне и писане грађе путем интернета заинтересована је укупно 41 особа.

Каталог приједлога

Као резултат цјелокупне претходне фазе јавља се израда каталога приједлога који треба да омогући квалитетнији одговор на потребе циљне публике Библиотеке града Делемона. Као што је на почетку речено ради се о каталогу од 12 приједлога:

1. Први пројекат везан је за побољшање услова вањског прилаза Библиотеци. Додатни циљ био би да се привуче и она публика која не долази у Библиотеку услијед недостатка мјеста за паркирање или несигурности пјешачких зона током зиме, да се прошири паркинг за све кориснике и да се означе мјеста за оне са смањеном покретљивошћу.
2. Други приједлог је реорганизација унутрашњег простора тако да се олакша приступ фонду и омогући се довољно простора између редова са књигама.

Да би се унаприједиле колекције које Библиотека посједује, реализована су два пројекта:

3. Пројекат „Развој књига са крупним карактерима“
4. Пројекат „Одвајања књига за старије особе“.
5. Пројекат „Приступа дигитализованим садржајима“ има за циљ да обезбиједи приступ од куће електронским документима и на тај начин пружи алтернативу традиционалном читању. На овај начин се старије особе позивају на упознавање са новим технологијама. Уколико би им се садржај дигитализованих јединица слао интернетом, они би могли да увећају фронт и читају садржај. На исти начин могу им се упућивати и дигитализоване аудио-књиге. Било би наравно неопходно да се утврди политика позајмљи-

вања садржаја, да се истраже и одаберу добављачи, као и да се обуче радници Библиотеке.

6. Сљедећи пројекат омогућиће да се сениори подстакну на кориштење он-лине услуга Библиотеке у циљу иновације услуга, али такође са циљем да науче да се задужују и сами воде своја задужења позајмљене грађе. У перспективи је и идеја да старије особе подијеле садржаје који их занимају на блогу и ставе их на располагање посјетиоцима блога.

Како сениори воле бити у контакту са особама из своје генерације, али такође и са људима различитих старости, с тим у вези развијена су два пројекта:

7. Један под називом *Читалачка радионица*,
8. Други под називом *Међугенерациске активности*. Њихова сврха је да фаворизују моменат дијељења искуства и сусрет са особама које припадају различитим генерацијама.
9. Један од циљева био би и да се организује *Седмица посвећена старијим особама*. За то вријеме осмислиле би се различите активности са овом старосном групом.
10. Многи сениори не могу се више кретати. Веома је важно да се они не осјете искључено из библиотеке и читања. Улога библиотекара је да иде према овој публици која је спријечена да долази и да пружи услугу доношења књига кући, али и читања код куће. У цијелој регији не постоји оваква услуга, али постоји могућност сарадње са другим структурама, као на примјер Црвеним крстом. Дакле, циљ је да се дође до нових читалаца који не посјећују Библиотеку у Делемону.
11. Један од планова је и да се прошири радно вријеме Библиотеке да би се задовољиле жеље свих корисника.
12. Посљедњи у каталогу приједлога је маркетиншки план који ће омогућити реализацију свих претходно наведених приједлога.

Овај католог са дванаест приједлога представља фазу која је већ практично почела да се одвија. Купују се књиге са крупним карактерима, преуређује се простор за лакши приступ фонду, упућују се приједлози за он-лине кориштење садржаја онима који имају интернет код куће. Ова студија једне Народне библиотеке дала је смијернице за побољшање квалитета услуга према старијим особама и указала на то да се број ових корисника повећава из године у годину. Библиотеке су дакле у обавези да адаптирају своје окружење и прилагоде своје услуге овој публици. Чињеница је такође да ће у скоријој будућности пристизати све већи број информатички образованих сениора, те ће у складу с тим библиотеке технолошки модификовати своју понуду.

Искуства у НУБ РС

Као запослене на Информативно- позајмном одјељењу НУБ РС у прилици смо да свакодневно будемо на услузи старијим корисницима. Сам простор гдје је одјељење смјештено у додиру је са простором за читање дневне штампе гдје већину корисника чине пензионери. Велики број ових корисника мотивисан је да свакодневно долази ради читања периодике или друге литературе позајмљене са Информативно – позајмног одјељења.

Разноврсност упита веома је широка. Наши корисници ове старосне групе занимају се највише за литературу из области књижевности, политике и историје. Што се тиче књижевности примијетили смо да припаднике мушке популације пензионера углавном занимају романи домаћих писаца и афоризми, док женска популација радије чита лаганију литературу страних аутора. Што се тиче дјела домаће књижевности, углавном их интересују романи који су пропраћени медијским публицитетом, или су по њима рађени домаћи филмови и серије. Наши корисници ове популације редовно прате топ листе издавачких кућа и траже литературу која се на њима налази. Већина их топ

листе прати преко дневне штампе. Мањем дијелу дјеца или унуци листе претражују преко интернет страница издавачких кућа. За оне који нису ни у једној од група ту су библиотекари који раде на овом одјељењу да им помогну, или у спонтаном одабиру грађе, или да им претраже интернет базе са сличним темама које њих интересују. Мушку популацију више занима литература из области историје или политике. Дијапазон тема које њих интересују из ових области крећу се углавном у периоду од 1914. године па до распада бивше Југославије, као и биографије историјских личности из тога периода. Самим тим услуге библиотекара су им више потребне у одабиру **грађе, претраживању интернет база или тражења радова на задану тему, а који се налазе у он лине часописима или на појединим интернет страницама.**

Љубазност и стрпљивост библиотекара од великог је значаја у раду, као и спремност да се помогне читаоцу да дохвати књигу или да се прочита ситно писани текст на полеђини, да му се пронађе књига са крупним карактерима, те да му одабиром грађе одговоримо на задану тему.

Важно је споменути услуге које је НУБ РС, као установа од локалног и регионалног значаја обезбиједила за кориснике ове старосне структуре. Како је информатичка писменост веома битан сегмент живота који истовремено пружа могућност комуникације и прегледања најразноврснијих садржаја путем претраживачких сервиса, дошло се на идеју бесплатног информатичког описмењавања пензионера.

Пројекат је покренут у септембру 2013. године у сарадњи са Удружењем пензионера *Рана јесен*.⁴ Реализација пројекта започела је већ у октобру и још увијек траје. Часови се одвијају у двије групе по шест полазника једанпут седмично по 90 минута у просторијама Одјељења *Обилићево* НУБ РС. Обука је подијељена у четири теме:

⁴ *Рана јесен* је удружење пензионера, бивших просвјетних радника.

1. Основи рада на рачунару
2. Раd у Microsoft Office-у – Word
3. Интернет – кориштење електронске поште, претраживање путем корисничких сервиса уоу тубе, гоогле, ради гледања актуелних серија и слушања музике која више није доступна на касетама или актуелна на радио станицама.
4. Друштвене мреже као што су Facebook и Skype.

Полазници су веома заинтересовани и уопштено влада велико занимање за ову обуку.

Морамо споменути да НУБ РС још није почела да доставља књиге на кућну адресу онима који то желе. Ипак, путем комуникације са корисницима на Информативно - позајмном одјељењу сазнајемо да један број уписаних корисника позајмљује књиге за рођаке или пријатеље који нису у могућности да се крећу. Библиотека је ипак у децембру 2013. године започела услугу ношења књига на одабир у *Дом пензионера* у Бањој Луци. Чланство је бесплатно, а услуга функционише по принципу достављања одређеног броја књига у *Дом пензионера* једном мјесечно.

Сличан пројекат предвиђен је и за *Геријатријски центар*, с тим што би се ова услуга морала реализовати у сарадњи са волонтерима *Црвеног крста* јер би захтијевала читање овим људима.

Оно што би употпунило библиотечку понуду према припадницима трећег доба јесу колекције књига са крупним карактерима и аудиовизуелни материјал предвиђен за слијепа и слабовида лица, с којима наша установа недовољно располаже. Међутим, како у Бањој Луци постоји *Библиотека за слијепа и слабовида лица*, потреба за поменутом грађом је на неки начин задовољена на нивоу града.

НУБ РС је такође уступила своје просторије на кориштење удружењу пензионера *Рана јесен*. Просторије библиотеке удружење користи за рад, састанке, прославе рођендана, гледање филмова и друге врсте дружења која су

интересантна овој популацији наших корисника. Чланице удружења су редовни чланови Информативно – позајмног одјелења на којем посуђују грађу за читање по сопственом избору, уз консултацију библиотекара или по њиховој узајамној препоруци, што можда одговара размијени искустава путем блога у поменутој швајцарској студији. Када је ријеч о унутрашњем уређењу нашег одијелења оно није довољно прилагођено за кретање особа трећег доба и особа са смањеном покретљивошћу јер ни сама зграда у којој је библиотека смјештена није намијенски грађена за ту функцију. Као што је поменуто и у студији Северине Дик, смјештај књига на највишим и најнижим полицама и на нашем одјелењу представља проблем с којим се сусрећу читаоци ове старосне групе. Ту препреку покушали смо премостити набавком покретног сталка на који излажемо књиге са недоступних полица, као и наслове који су најтраженији.

Што се тиче прилаза и паркинга испред библиотеке услови нису задовољавајући. Не постоји довољан број мјеста за паркирање, нити библиотека посједује прилаз за инвалидска колица. Умјесто тога користи се пењач за иста, али је његова функција неискориштена јер након улаза у хол, особе са хендикепом поново се суочавају са препреком због етажне организације установе.

Поред свих потешкоћа са којима се наша установа суочава, наведене услуге и блиска сарадња са установама које воде рачуна о старијим особама, говоре у прилог томе да НУБ РС испуњава своју хуману улогу бриге о популацији трећег доба. Циљ наших запажања је да се, ако је могуће, уз помоћ општине и других државних структура и, зашто да не, уз помоћ приватног сектора, начине још бољи услови за побољшање квалитета библиотечких услуга. Да би се проширила публика која припада овом старосном добу могу се организовати читалачке радионице, дебате, изложбе на тему повезивања старијих особа и читања, сусрети са писцима, курсеви обуке претраживања база на интернету,

међугенерациски сусрет и слично. Препорука је такође да се креира интерна база података са омиљеном литературом ове публице.

Да бисмо сазнали колико су наши најстарији корисници задовољни услугом коју им пружамо, препорука је да, по угледу на наведену швајцарску студију, спроведемо слично испитивање и уз помоћ ресорног министарства и приватног сектора покушамо поправити стање у којем се налазе наше библиотеке као омиљени простори популације трећег доба.

Литература

1. *Управљање библиотекама у добу знања*, др Гордана Стокић Симончић, др Жељко Вучковић

Електронски извори

1. www.bbf.enssib.fr
2. www.ouest-france.fr

THE LIBRARY – A TREASURY OF INFORMATION FOR SENIOR CITIZEN USERS

Abstract: This paper focuses on the importance of information that the library can provide to every citizen - child, student, scientific worker or pensioner. Our wish was to draw attention, especially, to the specificity of senior citizens' needs and with this goal to explore experiences of the libraries outside this region. Using electronic resources, we will present a Swiss study, which, very methodically, stratifies the senior citizens users in several subgroups and sophisticatedly, analyses this audiences' needs.

For these oldest readers, the role of the librarian is sociologically very important and here we recognize the importance of quality of providing services. The librarian is to be professional, dynamic and operational, but also willing to patiently and kindly reveal the needs of the reader and try to satisfy these needs in the best way. As librarians from the lending department at the National and University Library of the Republic of Srpska, we will try to share our experiences related to the work with senior citizens users and to describe services, which the National and University Library of the Republic of Srpska, an institution of local and regional importance, has created for the users of this age group.

A comparative study of a European library can serve as a guideline for better

understanding of the needs of older readers. The ultimate goal of our observations is, if possible, to provide, in cooperation with other institutions of local and regional importance, even better and more complete service to the cultural offer for this age group.

Key words: senior citizens users, specificity of needs, international libraries' experiences, social role of the library, experiences of the National and University Library of the Republic of Srpska, improvement of cultural offer.