

VOLIMO SE JAVNO – ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PROGRAMIMA PROJEKTA „65 PLUS“ KNJIŽNICA GRADA ZAGREBA

FEELINGS ARE MUTUAL: USER SATISFACTION SURVEY ON THE “65 PLUS” PROJECT PROGRAMS OF THE ZAGREB CITY LIBRARIES

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

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

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

UDK / UDC: 027.022-057.75(497.521.2 Zagreb)
Prethodno priopćenje / Preliminary communication
<https://doi.org/10.30754/vbh.68.1.1421>
Primljeno / Received: 30. 1. 2025.
Prihvaćeno / Accepted: 9. 3. 2025.



Sažetak

Cilj. Cilj je rada prikazati rezultate istraživanja zadovoljstva korisnika programima projekta „65 plus“ Knjižnica grada Zagreba (KGZ).

Metodologija. Istraživanje je provedeno od 25. travnja do 10. srpnja 2024. godine metodom ankete i korištenjem tiskanog upitnika. Ciljna skupina bili su korisnici programa u knjižnicama i domovima za starije s kojima knjižnice surađuju. Upitnik je bio anoniman i sadržavao je pitanja otvorenog i zatvorenog tipa o zadovoljstvu programa namijenjenima starijim osobama, o zadovoljstvu organizacijom programa od strane knjižnice i knjižničara, o zadovoljstvu ostalim knjižničnim uslugama KGZ-a te o budućem korištenju knjižničnih usluga. Ispunjen je 381 upitnik, a dobiveni podaci statistički su obrađeni u programu IBM SPSS Statistics.

Rezultati. Rezultati istraživanja pokazuju kako su ispitanici iznimno zadovoljni programima koji se za njih osmišljavaju i provode u knjižnicama i domovima za

starije s kojima se surađuje u okviru projekta te se planiraju i ubuduće njima služiti, s posebnim naglaskom na kreativne programe. Također, ispitanici su zadovoljni i ostalim uslugama Knjižnica grada Zagreba kojima se planiraju koristiti i u budućnosti, posebice posudbom knjiga, a usto planiraju posjećivati kulturne i obrazovne programe i čitati periodički tisak u knjižnicama. Rezultati otkrivaju i potrebu za povećanjem broja programskega sadržaja i aktivnosti namijenjenih starijim osobama u svrhu smanjenja osjećaja usamljenosti i povećanja socijalne uključenosti starijih osoba u kulturna i društvena zbivanja.

Praktična primjena. Istraživanje i dobiveni rezultati mogu poslužiti kao primjer široj stručnoj zajednici prilikom provedbe sličnih ispitivanja zadovoljstva korisnika svojim programima.

Originalnost/vrijednost. U radu su izloženi rezultati prvog cjelovitog istraživanja zadovoljstva korisnika programima projekta „65 plus“ u mreži KGZ-a i domovima za starije na području Grada Zagreba s kojima se surađuje u sklopu projekta.

Ključne riječi: Knjižnice grada Zagreba, knjižnični programi za starije osobe, narodne knjižnice, projekt „65 plus“, zadovoljstvo korisnika

Abstract

Objective. The aim of this paper is to present the results of a user satisfaction survey on the „65 plus“ project programs by the Zagreb City Libraries (ZCL).

Methodology. The survey was conducted from April 25 to July 10, 2024, using a printed questionnaire. The target group consisted of program users in libraries and nursing homes that collaborate with the libraries. The questionnaire was anonymous and included both open and closed-ended questions regarding satisfaction with programs designed for older adults, satisfaction with program organization by libraries and librarians, satisfaction with other ZCL library services, and the future use of library services. A total of 381 questionnaires were completed, and the collected data was statistically analysed using IBM SPSS Statistics software.

Results. The research results show that respondents are highly satisfied with the programs designed and implemented in libraries and nursing homes within the project framework, and they plan to continue using them, with a particular emphasis on creative programs. Additionally, respondents are satisfied with other services provided by the Zagreb City Libraries and plan to use them in the future, especially book borrowing. They also plan to attend cultural and educational programs and read periodicals in the libraries. The results highlight the need to increase the number of programs and activities for older adults to reduce feelings of loneliness and enhance their social inclusion in cultural and social events.

Practical applications. The research and results presented can serve as a reference for the wider professional community when conducting similar user satisfaction surveys on library programs.

Originality/Value. This paper presents the results of the first comprehensive study on user satisfaction with the „65 plus“ project programs within the ZCL network and

collaborating nursing homes in the City of Zagreb.

Keywords. „65 plus“ project; library programs for older adults; public libraries; user satisfaction; Zagreb City Libraries

1. Uvod

Istraživanja pokazuju da socijalna participacija, sudjelovanje u raznovrsnim društvenim aktivnostima, starijim osobama donosi višestruke dobrobiti – od osjećaja sreće i zadovoljstva životom do očuvanja tjelesnih i kognitivnih sposobnosti (Despot Lučanin, 2022). Povezivanje starijih osoba u zajednicama u kojima žive i poticanje na zajedničko sudjelovanje u aktivnostima potiče stvaranje osjećaja socijalne uključenosti (Štambuk i Rusac, 2024).

Jedno od mjesa susreta u zajednici jest i narodna knjižnica – stjecište društvenog života, zajednički dnevni boravak zajednice, tzv. treći prostor. U tom kontekstu knjižnica djeluje kao promicatelj demokracije i društvene kohezije, razvoja i međugeneracijskog dijaloga (Gabriel, 2013). Usluge i programe stvara s članovima svoje korisničke zajednice, time smanjujući njihovu socijalnu isključenost i pridonoseći povećanju kvalitete života u njoj.

Smanjenju socijalne isključenosti starijih osoba svojim programskim sadržajima pridonose i Knjižnice grada Zagreba, organizacijom i provedbom raznovrsnih programa i usluga objedinjenih u projekt „65 plus“.

U radu će najprije biti definiran pojam socijalne isključenosti u odnosu na osobe starije dobi, opisana uloga narodne knjižnice u lokalnoj zajednici, ukratko predstavljen projekt „65 plus“ (2025) te prikazani rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika programima i uslugama koji se u okviru tog projekta provode u Knjižnicama grada Zagreba.

1.1. Socijalna isključenost u kontekstu osoba starije dobi

Pojam socijalne isključenosti prvi se put spominje sedamdesetih godina dvadesetog stoljeća u Francuskoj gdje se ponajprije odnosio na osobe isključene iz sustava socijalnog osiguranja, tj. administrativno isključene (Lenoir, 1974). Tamošnji političari, novinari i znanstvenici upotrebljavali su termin „isključeni“ (fr. *les exclus*) označavajući njime prije svega siromašne društvene skupine i slojeve (Šućur, 1995). Europska unija, pod francuskim utjecajem, stvorila je međunarodni javni prostor u kojemu se raspravljalo o konceptu socijalne isključenosti te ga je, s vremenom, i institucionalno uvela u svoj politički diskurs i istraživačku politiku (Saraceno, 2001).

Koncept socijalne isključenosti devedesetih godina dvadesetog i početkom dvadeset prvog stoljeća uveden je u niz dokumenata Europske unije. U aktualnoj agendi o održivoj Europi (European Commission, 2019) ističe se da tranzicija prema održivom ekonomskom rastu i kompetitivnosti može biti uspješna samo ako je istodobno i uključiva. Inkluzivno društvo jedna je od temeljnih prepostavki i UN-ovih ciljeva održivog razvoja (United Nations, 2015).

Starije osobe jedna su od društvenih skupina u velikom riziku od socijalne isključenosti. U *Zakonu o socijalnoj skrbi* (2022; 2023) „starija osoba“ definira se kao „osoba koja je navršila 65 i više godina života“, a udio starijih od 65 godina u ukupnom broju stanovnika Republike Hrvatske prema popisu iz 2021. godine iznosio je 22,45 % (Državni zavod za statistiku, 2022). Iako se kao granica odrasle i starije dobi najčešće uzima upravo granica od 65 godina, činjenica je da u definiranju starenja postoje mnoge poteškoće. U obzir uvijek treba uzeti i subjektivan osjećaj pojedinca. Ipak može se reći da je starost posljednje razvojno razdoblje u životnom vijeku pojedinca, čiji se početak može odrediti prema više različitim kriterijima: 1. prema kronološkoj dobi (npr. nakon 65. godine), 2. prema socijalnim ulogama ili statusu (npr. nakon umirovljenja) i 3. prema funkcionalnom stanju (npr. nakon određenog stupnja opadanja sposobnosti) (Despot Lučanin, 2022). Demografska stvarnost zapadnog svijeta povećanje je udjela starijeg stanovništva u ukupnoj populaciji i Hrvatska u tome prati svjetska kretanja.

Konceptualni okvir socijalne isključenosti osoba starije dobi nude Walsh, Scharf i Keating (2017) te na temelju analize literature izdvajaju šest domena koje utječu na socijalnu uključenost: 1. susjedstvo i zajednicu, 2. društvene odnose, 3. usluge, pogodnosti i mobilnost, 4. materijalne i financijske resurse, 5. sociokulturne aspekte društva i 6. građansku participaciju. Da socijalnu isključenost starijih osoba nije lako jednoznačno odrediti zaključuje Lee (2020) na temelju istraživanja provedenog širom Europe, kojim je pokazao veliku diskrepanciju u percepciji socijalne isključenosti s obzirom na pojedine domene u različitim europskim regijama. Tako je, primjerice, u osoba starije dobi u nordijskim zemljama zabilježena niža razina socijalne isključenosti, a viša razina subjektivnog blagostanja, dok su u osoba starije dobi iz zemalja središnje i istočne Europe zabilježene niže razine subjektivnog blagostanja, a više socijalne isključenosti. Zanimljiv je podatak da su u južnoj Europi društveni odnosi starijih osoba najvažniji prediktor njihove sreće. U zemljama zapadne, središnje i istočne Europe ističu se društveni odnosi, ali i podrška zdravlju i kvaliteti života starijih osoba, dok se u nordijskim zemljama društveni odnosi ne povezuju s razinom sreće osoba starije dobi.

Podaci dobiveni istraživanjem općih sociodemografskih obilježja i kvalitete života osoba treće životne dobi s područja grada Rijeke (Kuzma, 2016) idu u prilog tome da, bez obzira na zdravstveno stanje i financije, društvo čini važan, ako ne i najvažniji aspekt zadovoljstva životom starijih osoba. Uočena je jaka korelacija

između dviju od ukupno šest (financije, zdravstvena skrb, socijalni kontakti, aktivnosti, opće zadovoljstvo životom i usamljenost) ispitivanih varijabli: socijalnih kontakata i aktivnosti, što, ističu autorice (Zloković, Zovko i Kuzma, 2020), upućuje na potrebu za novim prijateljstvima, ali i aktivnostima u zajednici.

Sve to – i nova prijateljstva i nove aktivnosti u kojima će sudjelovati – starije osobe mogu pronaći u narodnoj knjižnici, koja je, u skladu sa svojim poslanjem, mjesto na kojem svi, pa tako i stariji, mogu susresti nove ljude, sudjelovati u novim aktivnostima, sami voditi neke od njih prenoсеći tako drugima svoje znanje i iskustvo i tako na mnogobrojne načine zadovoljiti potrebu za druženjem i uključivanjem u društveni život zajednice.

1.2. Narodna knjižnica u kontekstu utjecaja na lokalnu zajednicu

Temeljni dokumenti iz područja knjižničarstva: *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (IFLA-ine smjernice, 2011), *IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice* (2022) i *Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj* (Standard za narodne, 2021) definiraju narodnu knjižnicu kao mjesto koje osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju te djelima mašte, koje ima važnu ulogu u poticanju i promicanju čitanja te razvoju i izgradnji demokratskog društva, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihove različitosti. Demokratičnost, pravo na jednak pristup knjižničnim službama i uslugama svim članovima zajednice i uvažavanje različitosti trebaju se svesti pod zajednički nazivnik socijalne uključenosti kojoj narodna knjižnica i knjižničari prirodno teže te je, u različitim oblicima, ističu i zagovaraju na svim razinama stručnoga rada, od niza praktičnih lokalnih i nacionalnih projekata i programa do globalnih politika (IFLA, 2025). U terminološkoj bazi hrvatskoga strukovnog nazivlja Struna socijalna uključenost definirana je kao proces uključivanja marginalnih skupina u glavne tokove društvenoga života, njihovo osnaživanje i pružanje mogućnosti da sudjeluju u donošenju odluka koje se tiču poboljšanja njihova životnog standarda i ukupnoga blagostanja (Struna, 2025).

Jedna od temeljnih zadaća knjižnice, osobito narodne, jest služiti zajednici kao platforma za prevladavanje socijalne isključenosti i povećanje socijalne uključenosti, s naglaskom na dostupnost postojećih i razvoj novih usluga, u skladu s potrebama i željama te zajednice. Zubac (2019) ističe da je socijalna isključenost povod i razlog za stvaranje novih usluga narodnih knjižnica, no upozorava da nejednakost u njihovu poslovanju može pridonijeti socijalnoj isključenosti, a ne samo uključenosti. Istraživanje o zadovoljstvu korisnika jedne narodne knjižnice u Danskoj pokazalo je kako većina korisnika (82 %) smatra da su narodne knjižnice važne jer uvelike pridonose svojim lokalnim zajednicama (Roskilde Central Library, 2021).

Knjižnični programi namijenjeni osobama starije dobi u hrvatskim knjižnicama brojni su i raznoliki, a ovdje će biti istaknuta tri primjera. Gradska knjižnica Rijeka (2025) inovativnim programom „Treća dob čitanja“ odmiče se od tradicionalnih pristupa digitalnom opismenjavanju i usmjerava se prema pravom stvaralaštvu i najsvremenijim tehnološko-kreativnim kombinacijama koje osobama treće životne dobi mogu omogućiti kvalitetnije provođenje slobodnog vremena, nastavak profesionalnog razvoja i bolju povezanost s društvenim zbivanjima. Kako navode u opisu programa: „U nekim stvarima nam je važniji iskreni razgovor, kultura, povijest, sociologija, knjige (...) nego da znamo što se točno događa klikom na strelicu ‘miša’.“ (Gradska knjižnica Rijeka, 2025). Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek svojim korisnicima programom „Knjižnica na kućnom pragu“ nudi uslugu dostave knjižnične građe na kućnu adresu (GISKO, 2025). Međugeneracijski susreti održavaju se u nizu knjižnica, među ostalima i u Gradskoj knjižnici „Ivan Goran Kovačić“ u Karlovcu koja niz godina surađuje s Domom za starije osobe „Sveti Antun“ u kojem djeca iz obližnjih vrtića izvode svoje prigodne programe (Milovčić i Mikić-Grginić, 2018).

Sve navedeno upućuje na to da je knjižnične usluge potrebno pomno i sustavno planirati i provoditi. Potrebno je kontinuirano osluškivati i istraživati potrebe zajednice da bi se išlo ukorak s uvijek promjenjivim društvenim i kulturnim okolnostima, zadržavajući pritom kriterije kvalitete rada i pružanja usluga. S obzirom na nisku (ponegdje za skupine izložene riziku od socijalne isključenosti i besplatnu) članarinu, narodna knjižnica objektivno može biti takva platforma, ali najčešće treba uložiti dodatne napore da se zajednici u kojoj djeluje kao takva i predstavi.

1.3. Projekt „65 plus“ – knjižnični programi za osobe starije životne dobi

Važnost socijalnog uključivanja starijih osoba u kulturna i društvena zbivanja prepoznale su i Knjižnice grada Zagreba dugogodišnjom provedbom programske aktivnosti namijenjenih toj doboj skupini korisnika. Godine 2008. svi se programi objedinjuju u projekt „65 plus“ i time počinje sustavna provedba programa namijenjenih starijima. Projekt se trenutačno provodi u 29 knjižnica mreže KGZ-a i obuhvaća programe: „Knjigom do vrata“ (suradnja s domovima za starije osobe i dostava knjiga korisnicima koji ne mogu sami doći u knjižnicu), „Slikosat“ (likovne i kreativne radionice), „Sat informacijske pismenosti“ (radionice informatičkog i informacijskog opismenjavanja), „Susreti generacija“ (međugeneracijski susreti, predavanja i sl.), „Učionica bez granica“ (obrazovni programi, programi iz područja zaštite ljudskih, materijalnih, zdravstvenih i socijalnih prava starijih osoba), „Izložba 65 plus“ (izlaganje likovnih radova autora starije dobi) i „Vježbaonica“ (tjelovježba prilagođena starijima) (65 plus, 2025), kojima se starije sugrađane

nastoji potaknuti na aktivno i kreativno provođenje vremena. Prepoznaјući potrebe korisnika, 2025. godine uveden je i osmi program, „Trening uma“, u sklopu kojega se provode aktivnosti za očuvanje kognitivnih sposobnosti i zaštitu mentalnog zdravlja starijih općenito. Iako u imenu projekta stoji „65 plus“ radi lakše prepoznatljivosti kojoj je dobroj skupini namijenjen (Bunić, 2010), programi su od početka otvoreni i za one koji sebe svrstavaju u pripadnike treće životne dobi, tako da u provedbi programskih aktivnosti ne postoji stroga dobna granica. Projekt je sufinanciran sredstvima Grada Zagreba, a aktivnosti provode djelatnici Knjižnice grada Zagreba, stručnjaci i volonteri.

U sklopu projekta 2022. godine provedeno je istraživanje „Kompetencije za rad s korisnicima treće životne dobi u informacijskoj službi Knjižnica grada Zagreba: istraživanje stavova knjižničara“ (Ercegovac, Šolc i Tuzlančić, 2024), u kojem su sudjelovali djelatnici Knjižnica grada Zagreba koji osmišljavaju, organiziraju i provode programe u sklopu projekta „65 plus“. Istraživanjem su se ispitivali njihovi stavovi o općim i knjižničarskim kompetencijama potrebnima za rad s osobama starije dobi, o osobinama djelatnika koji provode programe i o edukaciji za rad s tom korisničkom skupinom. Rezultati tog istraživanja pokazali su da u provedbi projekta „65 plus“ sudjeluju djelatnici koji su osobno i profesionalno motivirani za rad s ljudima te posebno s osobama starije dobi i koji prepoznaјu potrebu za stalnim stručnim usavršavanjem i cjeloživotnim učenjem.

Za potpuniju stručnu analizu projekta bilo je potrebno istražiti što o programima za starije osobe misle upravo oni, korisnici programa, te se tijekom 2024. godine pristupilo planiranju i provedbi istraživanja o zadovoljstvu korisnika starije životne dobi knjižničnim programima i uslugama u knjižnicama, ali i domovima za starije s kojima knjižnice u okviru projekta surađuju.

2. Istraživanje zadovoljstva korisnika programima projekta „65 plus“ Knjižnica grada Zagreba

Cilj istraživanja bilo je ispitivanje zadovoljstva korisnika programima projekta „65 plus“. Željelo se saznati koliko su zadovoljni različitim aspektima programa za starije u kojima su sudjelovali (istraživačko pitanje 1 – IP1), koliko su općenito zadovoljni ostalim uslugama Knjižnica grada Zagreba kojima se koriste (istraživačko pitanje 2 – IP2) te planiraju li se i ubuduće služiti programima za starije i ostalim uslugama Knjižnica grada Zagreba (istraživačko pitanje 3 – IP3).

Ciljnu skupinu činili su korisnici programskih sadržaja projekta „65 plus“ u Knjižnicama grada Zagreba i domovima za starije s kojima knjižnice surađuju. Istraživanje je provedeno od 25. travnja do 10. srpnja 2024. godine metodom anketi i korištenjem tiskanog upitnika koji je distribuiran svim knjižnicama koje sudjeluju u projektu, kao i domovima za starije s kojima se surađuje u okviru

projekta. Upitnik je bio oblikovan tako da omogući prikupljanje odgovora vezano za istraživačka pitanja. Upitnik je bio anoniman i sadržavao je pitanja otvorenog i zatvorenog tipa. Na pitanja zatvorenog tipa ispitanicima su ponuđene tvrdnje u skladu s kojima su na ljestvici Likertova tipa za mjerjenje stavova ispitanika mogli izraziti stupanj slaganja ili neslaganja s pojedinim stavom. Ispunjeno je 381 upitnik, a dobiveni podaci obrađeni su u programu za statističku obradu podataka IBM SPSS Statistics.

2.1. Rezultati istraživanja

2.1.1. Sociodemografska struktura ispitanika

Sociodemografska struktura ispitanika prikazana je u tablici 1. Gotovo polovina ispitanika stara je između 70 i 79 godina (45,1 %), slijede oni između 60 i 69 godina (31,7 %) te osobe između 80 i 89 godina (18,1 %), a 1,3 % uzorka čine osobe stare devedeset i više godina. Veliku većinu čine žene (82,2 %), a što se obrazovanja tiče, ispitanici su većinom osobe sa srednjom (42,13 %) te visokom stručnom spremom i više (37,60 %).

Tablica 1. Sociodemografska struktura ispitanika

Godine starosti (N = 375)	n	%
59 ili manje	14	3,7
60 – 69	119	31,7
70 – 79	169	45,1
80 – 89	68	18,1
90 – 99	5	1,3
Spol (N = 366)	n	%
Ženski	301	82,2
Muški	65	17,8
Stručna spremma (N = 375)	n	%
NKV	7	1,87
SSS	158	42,13
VŠS	69	18,40
VSS i više	141	37,60

*N – broj ispitanika

2.1.2. Pitanja o zadovoljstvu korisnika programskim aktivnostima

Uvodno pitanje u ovom dijelu upitnika odnosilo se na razlog učlanjenja u Knjižnice grada Zagreba. Kao što je vidljivo iz tablice 2, iako je najveći broj is-

pitanika otprije bio učlanjen u KGZ (74,1 %), njih 7,3 % učlanilo se upravo zbog programskih sadržaja projekta „65 plus“.

Tablica 2. Razlozi učlanjenja u Knjižnice grada Zagreba

Razlog učlanjenja u Knjižnice grada Zagreba (N = 355)	%
Nedavno zbog programa projekta „65 plus“	7,3
Od prije član knjižnice	74,1
Od prije korisnik programa, ali nije član	11,52
Prvi put na programu i nije član knjižnice	7

*N – broj ispitanika

Ispitanici su zatim trebali ocijeniti program na kojemu su sudjelovali – trebali su se izjasniti jesu li zadovoljni programskom aktivnosti i njezinim voditeljem te je li programska aktivnost ispunila njihova očekivanja.

Programom na kojemu su sudjelovali zadovoljno je 92,6 % ispitanika, voditeljem programa zadovoljno je 95,2 % ispitanika, a svoja očekivanja od programa ispunilo je 88,9 % ispitanika (tablica 3).

Tablica 3. Zadovoljstvo programom i voditeljem te ispunjenje očekivanja od programa

	N (broj ispitanika)	Nezadovoljan	Djelomično nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Djelomično zadovoljan	Zadovoljan	AS
Koliko ste zadovoljni ovim programom?	377	0,0	0,0	0,8	6,6	92,6	4,92
Koliko ste zadovoljni voditeljem programa?	376	0,0	0,0	1,6	3,2	95,2	4,94
Koliko je program na kojem ste sudjelovali ispunio vaša očekivanja?	371	0,0	0,3	1,3	9,4	88,9	4,87

*N – broj ispitanika; AS – aritmetička sredina

Dobiveni rezultati razvrstani su i prema sedam programa projekta i prikazani u tablici 4.

U razdoblju provedbe istraživanja najviše ispitanika sudjelovalo je na aktivnostima u sklopu programa „Susreti generacija“ (N = 86), a slijede „Učionica bez granica“ (N = 58), „Sat informacijske pismenosti“ (N = 51), „Knjigom do vrata“ (N = 50), „Slikosat“ (N = 48), „Izložba 65 plus“ (N = 39) i „Vježbaonica“ (N = 9).

Što se zadovoljstva programom na kojem su ispitanici sudjelovali tiče, svi su programi dobili iznimno visoke ocjene, a najbolje su ocijenjene aktivnosti u sklopu programa „Učionica bez granica“ (AS = 4,98), „Slikosat“ (AS = 4,96) i „Sat informacijske pismenosti“ (AS = 4,94). Što se pak prosječnih ocjena zadovoljstva svim programima tiče, koeficijent značajnosti veći je od 0,05 (0,316), stoga razlika u ocjenama nije statistički značajna i ne može se reći da se ocjene pojedinih programa međusobno značajno razlikuju.

Kada je riječ o zadovoljstvu voditeljem, ocjene su i u ovom primjeru iznimno visoke. Najbolje su ocijenjeni voditelji programa „Vježbaonica“ (AS = 5,00), „Sat informacijske pismenosti“ (AS = 4,98) i „Učionica bez granica“ (AS = 4,98). Koeficijent značajnosti u ovom je primjeru manji od 0,05 (0,004) i razlika u ocjenama statistički je značajna. Voditelji programa „Knjigom do vrata“ nešto su niže ocijenjeni od voditelja ostalih programa.

Što se očekivanja od programa tiče, ocjene pokazuju da su i ona u velikoj mjeri bila ispunjena. U ovoj kategoriji najbolje je ocijenjen program „Slikosat“ (AS = 4,94), a slijede ga „Susreti generacija“ (AS = 4,91) i „Učionica bez granica“ (AS = 4,89). Koeficijent značajnosti veći je od 0,05 (0,363). Razlika u ocjenama nije statistički značajna i ne može se reći da se ocjene razlikuju. Ipak, u usporedbi s odgovorima na pitanja koja se odnose na zadovoljstvo programom i voditeljem, prosječne ocjene u ovoj kategoriji nešto su niže, pa se čini da su ispitanici pri dolasku na programe imali drugčija očekivanja, ali, s obzirom na to da su i tu prosječne ocjene vrlo visoke, čini se da su na kraju ipak bili zadovoljni dobivenim.

Tablica 4. Zadovoljstvo programom i voditeljem te ispunjenje očekivanja prema programima

Naziv programa	Broj ispitanika (N)	Zadovoljstvo programom (AS)	Zadovoljstvo voditeljem (AS)	Ispunjene očekivanja od programa (AS)
1. Knjigom do vrata	50	4,88	4,76	4,81
2. Slikosat	48	4,96	4,96	4,94
3. Sat informacijske pismenosti	51	4,94	4,98	4,86
4. Susreti generacija	86	4,93	4,95	4,91
5. Učionica bez granica	58	4,98	4,98	4,89
6. Izložba 65 plus	39	4,85	4,92	4,87
7. Vježbaonica	9	4,89	5,00	4,63

*N – broj ispitanika; AS – aritmetička sredina

Ispitanici su zatim trebali ocijeniti svoje zadovoljstvo organizacijom programa od strane Knjižnice i knjižničara (tablica 5) te zadovoljstvo programima namijenjima starijima u Knjižnicama grada Zagreba (tablica 6).

Kao što rezultati pokazuju, organizacijom programa zadovoljno je 96,3 % ispitanika, a programima za starije zadovoljno je 84,9 % ispitanika.

Tablica 5. Zadovoljstvo organizacijom programa

Koliko ste zadovoljni organizacijom programa od strane Knjižnice i knjižničara?	
Nezadovoljan	0,0 %
Djelomično nezadovoljan	0,0 %
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	0,5 %
Djelomično zadovoljan	3,2 %
Zadovoljan	96,3 %
AS	4,96

*AS – aritmetička sredina

Tablica 6. Zadovoljstvo programima namijenjenima starijima u KGZ-u

Koliko ste zadovoljni programima namijenjenima osobama starije dobi u KGZ-u?	
Nezadovoljan	0,0 %
Djelomično nezadovoljan	0,3 %
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	3,5 %
Djelomično zadovoljan	11,3 %
Zadovoljan	84,9 %
AS	4,81

*AS – aritmetička sredina

Rezultati su u korelaciji s rezultatima istraživanja stavova knjižničara o kompetencijama za rad s korisnicima treće životne dobi u informacijskoj službi Knjižnica grada Zagreba provedenim 2022. godine.

Tada je 76,31 % knjižničara koji su sudjelovali u istraživanju izjavilo da rad sa starijima ne smatra zamornim, 81,58 % ispitanika izjavilo je da uživa u radu sa starijima, a čak 94,74 % smatralo se kompetentnima za rad s osobama starije dobi. To je pokazatelj da, među brojnim djelatnicima Knjižnica grada Zagreba zaposlenima na različitim radnim mjestima, koji se bave različitim aspektima knjižničarskog posla, na projektu „65 plus“ surađuju upravo oni koji se osjećaju kompetentno, koji uživaju u radu sa starijima i koje rad s osobama starije dobi uglavnom ne zamara, što pokazuje da u osmišljavanju i organizaciji programa za starije osobe sudjeluju knjižničari koji za to imaju volje i smisla (Ercegovac, Šolc i Tuzlančić,

2024). To prepoznaju i korisnici programa, što je potvrđeno ovim istraživanjem iz 2024. godine.

Što se zadovoljstva ostalim programima i uslugama Knjižnica grada Zagreba tiče, 87,4 % ispitanika zadovoljno je posudbom, ponudom kulturnih i obrazovnih programa u knjižnici, mogućnošću čitanja dnevnog i tjednog tiska u čitaonici, radom na računalima u knjižnici i drugim uslugama (tablica 7).

Tablica 7. Zadovoljstvo ostalim programima i uslugama

Koliko ste zadovoljni ostalim programima i uslugama KGZ-a (posudbom, kulturnim i obrazovnim programima u knjižnici, čitanjem dnevnog i tjednog tiska u čitaonici, radom na računalima u knjižnici i dr.)?	
Nezadovoljan	0,0 %
Djelomično nezadovoljan	0,3 %
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	2,0 %
Djelomično zadovoljan	10,3 %
Zadovoljan	87,4 %
AS	4,85

*AS – aritmetička sredina

Ispitanici koji su od prije članovi knjižnice, u odnosu na ostale ispitanike (koji nisu članovi ili su se upravo učlanili zbog programa), u pravilu su nešto zadovoljniji ostalim programima i uslugama Knjižnica grada Zagreba. Koeficijent značajnosti manji je od 0,05 (0,000). Razlika u ocjenama statistički je značajna (tablica 8).

Tablica 8. Zadovoljstvo ostalim programima i uslugama u odnosu na status članstva

Koliko ste zadovoljni ostalim programima i uslugama KGZ-a?	AS	t	p
Od prije sam član knjižnice (imam člansku iskaznicu)	4,90		
Ostali ispitanici	4,68	2,897	0,000

*AS – aritmetička sredina, t – t vrijednost, p – koeficijent značajnosti

2.1.3. Pitanja o dalnjem korištenju usluga i programa

Na pitanje o nastavku sudjelovanja u programima projekta potvrđno je odgovorilo 92,8 % ispitanika (tablica 9). Korisnici, kao što je prikazano u tablici 10, u budućnosti najviše planiraju sudjelovati na kreativnim i likovnim radionicama (54,8 %), izložbama (49,7 %), radionicama učenja stranih jezika (39,0 %), programima tjelovježbe (37,6 %) i radionicama o služenju IKT-om (37,0 %).

Tablica 9. Daljnje korištenje programa za starije u sklopu projekta „65 plus“

Hoćete li se nastaviti koristiti programima namijenjenima osobama starije dobi u Knjižnicama grada Zagreba u sklopu projekta „65 plus“? (N=377)	%
Da	92,8
Ne	1,3
Ne znam, nisam siguran	5,8

*N – broj ispitanika

Tablica 10. Programi kojima se korisnici planiraju koristiti u budućnosti

Ako ste na prethodno pitanje odgovorili potvrđeno, označite kojim se programima namjeravate koristiti u budućnosti.	N	%
Knjižnične usluge u domovima za starije	73	20,6
Likovne i kreativne radionice	194	54,8
Radionice o služenju IKT-om	131	37,0
Edukativna predavanja	116	32,8
Radionice učenja stranih jezika	138	39,0
Izložbe	176	49,7
Programi tjelovježbe	133	37,6

*N – broj ispitanika

Ispitanici su se pozivno izjasnili i u vezi s nastavkom korištenja knjižničnih usluga općenito (87,2 %) (tablica 11). Od sedam usluga koje su im bile ponuđene na izbor, najveći postotak korisnika u budućnosti planira nastaviti posuđivati knjige (83,8 %), posjećivati kulturne i obrazovne programe (65,5 %), čitati dnevni i tjedni tisak u čitaonici (31,5 %) i raditi na računalima u knjižnici (20,7 %), a manji postotak planira posuđivati e-knjige i zvučne knjige (12,3 %), filmove (8,7 %) i glazbu (8,4 %) (tablica 12).

Tablica 11. Daljnje korištenje ostalih usluga Knjižnica grada Zagreba

Hoćete li se nastaviti koristiti i ostalim uslugama Knjižnica grada Zagreba? (N=375)	N	%
Da	327	87,2
Ne	14	3,7
Ne znam, nisam siguran	34	9,1

*N – broj ispitanika

Tablica 12. Ostale usluge kojima se korisnici planiraju nastaviti koristiti u budućnosti

Ako ste na prethodno pitanje odgovorili potvrđno, označite kojim se ostalim uslugama namjeravate koristiti u budućnosti.	N	%
Posudba knjiga	279	83,8
Posudba e-knjiga i zvučnih knjiga	41	12,3
Posudba filmova	29	8,7
Posudba glazbe	28	8,4
Posjeti kulturnim i obrazovnim programima	218	65,5
Čitanje dnevнog i tjedнog tiska u čitaonici	105	31,5
Rad na računalima u knjižnici	69	20,7

*N – broj ispitanika

Posljednje pitanje odnosilo se na prijedloge, preporuke i primjedbe ispitanika u vezi s projektom „65 plus“ (prijedlozi novih programa, aktivnosti i suradnika, sugestije i sl.). Na njega je odgovorio 131 ispitanik. Najviše je bilo pohvala i zahvala (N = 56), a nakon toga i navođenja programskih sadržaja kojih bi korisnici željeli da ima više, poput kreativnih programa kao što su slikarske radionice, radionice ukrašavanja predmeta i izrade ručnih radova, a zatim i radionica stranih jezika, čitateljskih klubova, razgovora s autorima, predstavljanja novih naslova, glazbeno-scenskih programa, putopisnih izlaganja, predavanja o zdravlju i sl.

Među odgovorima su se, uz *Hvala i Sve je super*, našli i sljedeći komentari:

Voljela bih možda koji izlet jednodnevni.

Jako sam zadovoljna uslugom, ljubaznošću, tako da mi je posjet knjižnici poseban i uvijek se osjećam dobrodošlo!

Volim razgovarati nakon pročitane priče. Knjižničarka uspijeva izvući iz nas i ono zakopano.

Kušanje i ocjenjivanje pita i štrudli!

Želim da knjižnica bude mjesto susreta i edukacije i multimedijalnih programa.

Edukacija o usamljenosti, poticanje zajedništva – druženje.

Molimo više aktivnosti. Mi smo samo stari, a ne mrtvaci. Emocionalno smo živi, živi! Starost nije za kukavice.

2.2. Rasprava

Rezultati istraživanja pokazuju kako su korisnici u najvećoj mjeri (96,2 %) zadovoljni programima za osobe treće životne dobi koje za njih pripremaju i organiziraju knjižničari Knjižnice grada Zagreba, u samim knjižnicama i u domovima za starije.

Struktura članstva Knjižnice grada Zagreba prema spolu (36,1 % muškaraca i 63,9 % žena, na temelju podataka iz knjižničnog programa ZaKi) odrazila se i na istraživanje, tako da su većinu ispitanika činile žene (82,2 %), a što se starosne strukture tiče, najviše je ispitanika bilo u dobi između 60 i 79 godina, njih 76,8 %.

Iako je to relativno malen postotak u odnosu na veličinu uzorka, 7,3 % ispitanih učlanilo se u Knjižnice grada Zagreba upravo zbog programa projekta „65 plus“.

Odgovori na pitanja u vezi s konkretnim programom koji su ispitanici pohađali u trenutku provedbe istraživanja pokazali su da su ispitanici iznimno zadovoljni programom (AS = 4,92) i voditeljem programa (AS = 4,94).

Kada se odgovori na pitanje o očekivanjima od programa usporede s odgovorima na pitanja koja se odnose na zadovoljstvo programom i voditeljem, prosječne ocjene u toj kategoriji nešto su niže (AS = 4,87), pa se čini da su pojedini ispitanici na programe dolazili očekujući nešto drugo, ali, s obzirom na to da su i tu prosječne ocjene vrlo visoke, čini se da su na kraju ipak gotovo svi odlazili zadovoljni.

Što se odgovora na pitanje o zadovoljstvu korisnika organizacijom programa u konkretnoj knjižnici i knjižničarima tiče, 99,5 % ispitanika izjasnilo se da je zadovoljno ili djelomično zadovoljno. Ovdje svakako valja napomenuti kako je osoban odnos knjižničara i korisnika u narodnoj knjižnici nezaobilazan dio svakodnevnog profesionalnog rada. Dugogodišnje iskustvo pokazuje da su korisnici lokalne, kvartovske knjižnice iznimno povezani sa svojim knjižničarima te ih, kao što je i ovo istraživanje pokazalo, doživljavaju vrlo pozitivno i ocjenjuju najvišim ocjenama.

Općenito je programima za osobe starije dobi u Knjižnicama grada Zagreba zadovoljno gotovo 85 % ispitanika, a ni jedan ispitanik nije odgovorio kako je tim programima nezadovoljan.

Korisnici se planiraju nastaviti koristiti knjižničnim uslugama koje su za njih posebno osmišljene u okviru projekta „65 plus“ (92,8 %). Od svih programa u sklopu projekta, najviše su zanimanja iskazali za kreativne programe, likovne radionice i izložbe. Najmanje se planiraju koristiti knjižničnim uslugama u domovima za starije (20,6 %), što je i očekivano uzme li se u obzir kako je većina ispitanika sudjelovala u istraživanju jer je posjetila program održan u knjižnici (N = 291), a manji broj ispitanika (N = 50) sudjelovao je u istraživanju u domovima za starije.

Ispitanici su većinom zadovoljni i ostalim uslugama Knjižnica grada Zagreba (87,4 %) te se i nadalje planiraju njima služiti (87,2 %). Čak 279 ispitanika (83,8 %) na prvo je mjesto stavilo posudbu knjiga kao knjižničnu uslugu kojom se u budućnosti namjerava koristiti. Posjeti kulturnim i obrazovnim programima u knjižnici (65,5 %) te čitanje dnevnog i periodičkog tiska (31,5 %) također su visoko na tom popisu.

Nažalost, iz odgovora na otvorena pitanja, ali i iz primjedbi ispisanih rukom na marginama upitnika, često se mogla iščitati usamljenost. To je pokazatelj potrebe za povećanjem broja programa, posebice različitih druženja i kreativnih susreta na kojima bi starije osobe, korisnici knjižničnih usluga u knjižnicama i u domovima za starije osobe, mogle (barem dijelom) zadovoljiti svoje potrebe za socijalnim kontaktom i osjećati se (i dalje) aktivnim članovima zajednice.

3. Zaključak

Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika treće dobi knjižničnim uslugama u sklopu projekta „65 plus“ pokazuju kako su ispitanici iznimno zadovoljni programima koje za njih pripremaju knjižničari u knjižnicama u njihovim lokalnim sredinama i domovima za starije s kojima knjižnice surađuju. Ti su rezultati plod dugogodišnjeg stručnog rada i iskustva djelatnika Knjižnica grada Zagreba uključenih u provedbu projekta, a potkrepljuju ih i brojčani podaci – samo u 2024. godini održana su 1272 događanja s 8348 posjetitelja, a 2670 jedinica građe dostavljeno je u domove za starije i u domove korisnika koji sami ne mogu posjetiti knjižnicu (Izvještaj 65 plus za 2024. godinu, 2025). Knjižnica, i ona u lokalnoj zajednici i ona smještena u domu za starije, mjesto je susreta, učenja i zabave, mjesto poticanja socijalne uključenosti starijih, na kojem oni mogu nesmetano sudjelovati u kulturnom i društvenom životu.

Iznimne ocjene koje su ispitanici, korisnici programa, dali knjižničarima i knjižnicama čije su programe posjetili, potvrda su i rezultata prethodnog istraživanja u kojemu su knjižničari u najvećoj mjeri pozitivnim ocijenili rad sa starijim osobama.

Obostrano pozitivan stav, uz prihvatanje objektivnih ograničavajućih faktora koji utječu na starije knjižnične korisnike, rezultira kvalitetnim knjižničnim uslugama koje za svoje korisnike osmišljavaju i provode motivirani i zadovoljni narodni knjižničari u Gradu Zagrebu.

S obzirom na to da su korisnici u istraživanju iskazali i želju za još većim brojem programa, u svrhu smanjenja socijalne isključenosti, dobiveni rezultati poslužit će kao poticaj knjižničarima Knjižnica grada Zagreba za daljnje unaprjeđenje kvalitete usluga razvojem dodatnih programskih sadržaja i metoda rada sa starijim korisnicima, a u tom smislu mogu poslužiti i široj knjižničarskoj zajednici.

LITERATURA

- 65 plus (2025). Knjižnice grada Zagreba. Projekt 65 plus. [citirano: 2025–01–10]. Dostupno na: <https://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296>
- Bunić, S. (2010). Projekt 65 plus Knjižnica grada Zagreba: aktivno uključivanje osoba treće životne dobi u kulturna i društvena zbivanja. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* 53, 2: 15–25. [citirano: 2025–01–10]. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/428>
- Despot Lučanin, J. (2022). *Psihologija starenja: izazovi i prilagodba*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Državni zavod za statistiku (2022). Popis stanovništva 2021. [citirano: 2025–01–15]. Dostupno na: <https://dzs.gov.hr/vijesti/objavljeni-konaci-rezultati-popisa-2021/1270>
- Ercegovac, S.; V. Šolc, V. i I. Tuzlančić (2024). Kompetencije za rad s korisnicima treće životne dobi u informacijskoj službi Knjižnica grada Zagreba: istraživanje stavova knjižničara. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* 67, 2: 135–159. <https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1168>
- European Commission (2019). European Commission, Directorate-General for Communication. *Towards a sustainable Europe by 2030: reflection paper*. [citirano: 2025–01–22]. Dostupno na: <https://data.europa.eu/doi/10.2775/676251>
- Gabriel, D. M. (ur.) (2013). 9. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj – Narodne knjižnice kao treći prostor: Zadar, 9. – 11. listopada 2013. *HKD Novosti* 61. [citirano: 2025–01–22]. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/825.html>
- GISKO (2025). Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. *Knjižnica na kućnom pragu*. [citirano: 2025–03–08]. Dostupno na: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/bibliokombi/>
- Gradska knjižnica Rijeka (2025). Gradska knjižnica Rijeka. *Treća dob čitanja: edukacijska druženja u knjižnici o najsuvremenijim digitalnim temama za umirovljenike*. [citirano: 2025–03–08]. Dostupno na: <https://gkr.hr/info-gkr/treca-dob-citanja-edukacijska-druzenja-u-knjiznici-o-najsuvremenijim-digitalnim-temama-za-umirovljene--a-5342>
- IFLA (2025). International Federation of Library Associations and Institutions. *An Inclusive, rights-based information society*. [citirano: 2025–01–02]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/units/rights-based-information-society/>
- IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice (2022). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. [citirano: 2025–01–20]. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/drustvena/di/catalog/view/37/8/365>
- IFLA-ine smjernice (2011). *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2. hrvatsko izd., prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Koontz, C. i Gubbin, B. (ur). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Izvještaj 65 plus za 2024. godinu (2025). Knjižnice grada Zagreba. *Izvještaj projekta 65 plus Knjižnica grada Zagreba za razdoblje siječanj – prosinac 2024*. Pismohrana Knjižnica grada Zagreba.

- Kuzma, D. (2016). *Kvaliteta života osoba treće životne dobi: diplomski rad*. Rijeka: Filozofski fakultet u Rijeci; Odsjek za pedagogiju.
- Lee, S. (2020). Social exclusion and subjective well-being among older adults in Europe: findings from the European social survey. *The Journals of Gerontology: Series B* 76, 2: 425–434. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa172>
- Lenoir, R. (1974). *Les exclus: un Français sur dix*. Paris: Le Seuil.
- Milovčić, J. i A. Mikić-Grginić (2018). Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac – uspješno razvijanje usluga i radosnih susreta za socijalno osjetljive skupine. U: Sabolović-Krajina, D. (ur). *Socijalno inkluzivne knjižnične usluge: zbornik radova*. (str. 156–163). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica Fran Galović.
- Saraceno, C. (2001). Social exclusion: cultural roots and diversities of a popular concept. U: *Conference on Social Exclusion and Children, Institute for Child and Family Policy*. New York. [citirano: 2025–01–02]. Dostupno na: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=df188dc2aa40c01c5976c21933c-2ce2629cf0710>
- Standard za narodne knjižnice (2021). Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. *Narodne novine* 103, 1834. [citirano: 2025–01–20]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html
- Struna (2025). Hrvatsko strukovno nazivlje. [citirano: 2025–01–20]. Dostupno na: <http://struna.ihjj.hr/naziv/socijalna-ukljucenost/17505/#naziv>
- Štambuk, A. i S. Rusac (ur). (2024). *Socijalna gerontologija*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet.
- Šućur, Z. (1995). Koncept socijalne isključenosti. *Revija za socijalnu politiku* 2, 3: 223–230. <https://doi.org/10.3935/rsp.v2i3.517>
- Walsh, K.; T. Scharf i N. Keating (2017). Social exclusion of older persons: a scoping review and conceptual framework. *European Journal of Ageing* 14, 1: 81–98. <https://doi.org/10.1007/s10433-016-0398-8>
- Zakon o socijalnoj skrbi (2022; 2023). Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine* 18, 181; 46, 576; 119, 1836; 71, 1177. [citirano: 2025–01–20]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_02_18_181.html; https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_04_46_576.html; https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_10_119_1836.html; https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_06_71_1177.html
- Zloković, Z.; A. Zovko i D. Kuzma (2020). Kvaliteta života starijih osoba i zadovoljstvo životom – izazovi i perspektive. U: J. Zloković i A. Zovko (ur.), *Gerontologija: izazovi i perspektive* (str. 79–100). Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada; Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci.
- Zubac, A. (2019). *Model knjižničnih usluga za nezaposlene osobe: doktorski rad*. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.