

**Snježana Ercegovac**, viša knjižničarka  
Knjižnice grada Zagreba  
snjezana.ercegovac@kgz.hr

**Vlasta Šolc**, viša knjižničarka  
Knjižnice grada Zagreba  
vlasta.solc@kgz.hr

**Ira Tuzlančić**, knjižničarka  
Knjižnice grada Zagreba  
ira.tuzlancic@kgz.hr

## **Volimo se javno: istraživanje zadovoljstva korisnika programa projekta 65 plus Knjižnica grada Zagreba**

### **Sažetak**

Cilj je izlaganja predstaviti rezultate istraživanja zadovoljstva korisnika programa projekta 65 plus koji se provodi u Knjižnicama grada Zagreba. Ciljanu skupinu čine korisnici u knjižnicama i domovima za starije osobe s kojima knjižnice surađuju. Istraživanje je provedeno metodom ankete i korištenjem tiskanog upitnika.

U izlaganju će se prikazati koliko su korisnici projekta 65 plus zadovoljni programima za osobe starije dobi te koje su, prema njihovu mišljenju, najvažnije karakteristike knjižničara i voditelja programa. Stavovi korisnika o najvažnijim općim i knjižničarskim kompetencijama osoba koje rade sa starijima usporedit će se s odgovorima iz istraživanja stavova knjižničara koji sudjeluju u provedbi projekta 65 plus provedenog 2022. godine.

Preporuke temeljene na rezultatima istraživanja mišljenja korisnika omogućit će knjižničarima bolje razumijevanje potreba starijih korisnika, a knjižnicama unaprjeđenje prakse prilagodbom programskih sadržaja i metoda rada.

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

### **Feelings are Mutual: a Study of User Satisfaction with the 65 Plus Project Programmes of the Zagreb City Libraries**

#### **Abstract**

The aim of the presentation is to showcase the results of a study on user satisfaction with the 65 Plus Project programmes conducted in the Zagreb City Libraries. The target group includes users in libraries and care homes for the elderly with which the libraries collaborate. The study was conducted using a survey method and a printed questionnaire.

The presentation will show how satisfied the users of the 65 Plus Project are with programmes for the elderly and what they consider to be the most important qualities of librarians and programme leaders. The users' views on the most important general and librarian competencies of those working with the elderly will be compared with responses from a 2022 study of the opinions of librarians involved in the 65 Plus Project.

Recommendations based on the study results will enable librarians to better understand the needs of elderly users and help libraries improve their practices by adapting programme content and working methods.

**Keywords:** library programmes for the elderly, public libraries, user satisfaction survey, Zagreb City Libraries, 65 Plus project

### **Biografije**

Snježana Ercegovac, viša knjižničarka, zaposlena je u Knjižnicama grada Zagreba od 2004. godine. Od samih početaka projekta 65 plus aktivno sudjeluje u njegovoj provedbi u Knjižnici Savica, organizirajući različite kulturne, kreativne i obrazovne programe za starije korisnike. Autorica je stručnih i znanstvenih radova. Članica je dvaju HKD-ovih stručnih tijela: Komisije za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama i Komisije za slobodan pristup informacijama i slobodu izražavanja.

Vlasta Šolc, viša knjižničarka, radi u Knjižnicama grada Zagreba od 2015. godine. Uključena je u više nacionalnih i lokalnih projekata (projekt 65 plus KGZ-a, Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i „I ja želim čitati!“ HKD-a i dr.). Objavljuje stručne i znanstvene radove te izlaže na skupovima. Članica je Komisije za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama HKD-a, od 2022. zamjenica predsjednice.

Ira Tuzlančić, knjižničarka, zaposlena je u Knjižnicama grada Zagreba od 2009. godine. Koordinatorica je projekta 65 plus od 2016. godine. Područja stručnog interesa su joj organizacija knjižničnih programa za odrasle s naglaskom na posebne skupine korisnika te stručni rad na izgradnji i održavanju knjižničnih zbirki. Članica je Komisije za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama HKD-a. Izlaže na stručnim skupovima, objavljuje stručne i znanstvene radove.

### **Biographies**

Snježana Ercegovac, a senior librarian, has been working at the Zagreb City Libraries since 2004. From the very beginning of the 65 Plus Project, she has actively participated in its implementation at the Savica Library, organising various cultural, creative, and educational programmes for elderly users. She is the author of professional and scientific papers and a member of two professional bodies of The Croatian Library Association: Committee for People with Disabilities and Special Needs and the Committee for Free Access to Information and Freedom of Expression.

Vlasta Šolc, a senior librarian, has been working at the Zagreb City Libraries since 2015. She is involved in several national and local projects (the 65 Plus Project of the Zagreb City Libraries, the National Campaign for People with Reading Difficulties "I Want to Read Too!" of the Croatian Library Association, among others). She publishes professional and scientific papers and presents at conferences. She has been a member of the Croatian Library Association's Committee for Library Services for People with Disabilities and Special Needs and has served as the committee's deputy chair since 2022.

Ira Tuzlančić, a librarian, has been working at the Zagreb City Libraries since 2009. She has been the coordinator of the 65 Plus Project since 2016. Her areas of professional interest include organising library programmes for adults, with a focus on special user groups, as well as professional work in building and maintaining library collections. She is a member of the Croatian Library Association's Committee for Library Services for People with Disabilities and Special Needs. She presents at professional conferences and publishes professional and scientific papers.